قـراءات ودراسات

فى العمـــل مــع الجمــاعـــات

الجزء الثالث

القياس والإشراف

الأستاذ الدكتور

محمد الظريف سعد محمد

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٣م

بسم الله الرحمن الرحيم

(سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم)

صدق الله العظيم

سورة البقرة أية (٣٢)

فهرس الكتاب

المحتـــــــويـــــات	رقم الصفحة

مقــــدمة

خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تركز اهتمامها علـــى الجماعة باعتبارها وسيلة أساسية لتنمية شخصية الفرد الذى يؤثر بالتالى فى نمو الجماعة وتغيير المجتمع ، وعلى الرغم من أن خدمة الجماعة كانت جزءً مـــن أهداف أنشطة مؤسسات تنظيم المجتمع إلا أنها أصبحت من منتصـــف القـــرن العشرين تتضمن عمليات متميزة لطريقة خدمة الجماعة التى تعتمد اعتماداً كبيراً على التفاعل الجماعى واستخدام العلاقات المتبادلة بين الأعضاء، هذه العمليـــات تحددها أهداف المؤسسة وأسلوب التكوين والبناء داخل الجماعة هذا بالإضافـــة إلى التخطيط العلمى والمهني لوضع وتصميم البرنامج وما يتضمنه ذلـــك مـــن وسائل تعبير تسهم فى اكتشاف إمكانيات وقدرات الأعضاء وتحقيـــق الأهـــداف الاجتماعية المبتغاة .

ويقوم أخصائى الجماعة بالتدخل المهني من أجل التأثير فـــى مكونـــات الجماعة ونموها وعملياتها ويتوقف ذلك على مهارات الأخصائى ونشاطه فـــى مواقف التدخل المهني مع الجماعة التى يعمل معها حتى يمكن تحقيق التغـــيرات الاجتماعية المرغوبة .

ويلاحظ فى الوقت الراهن أن طريقة خدمة الجماعـــة لـــها اســـتخدامات متخصصة فى العديد من المؤسسات الصحية والتعليميـــة والعيـــادات النفســـية ومؤسسات رعاية الشباب والدفاع الاجتماعى والأنديـــة الثقافيـــة والاجتماعيـــة ومؤسسات علاج المدمنين ومجال مكافحة المخدرات وغيرها مـــن المؤسســـات وتتجه الآن طريقة خدمة الجماعة إلى الممارسة فى مجال تنميـــة المجتمعـــات الجديدة والمستحدثة من أجل المساهمة مع المجتمع فى تنمية اتجاهات للشـــباب نحو الانتماء لهذه المجتمعات .

وفى إطار ذلك يرى أن خدمة الجماعة تساهم فى حل مشكلات المجتمـــع وتوضيح الدور الأساس فى مجالات البناء والتنمية .

ويهدف هذا الكتاب إلى تزويد العاملين فى مجالات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجالات العمل مع الجماعات بصفة خاصة بالمعارف العلمية والخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة .

ولما كانت خدمة الجماعة تتميز بعمليات أساسية لذلك تتضمن الكتاب جانباً من هذه العمليات كالقياس والتقويم وذلك لمساعدة القارئ على فهم هذه العمليات وكيفية تحليلها ، كما أفرد الكتاب باباً أساسياً للأشراف باعتباره عملية أساسية لتحقيق النمو المهني لأخصائي العمل مع الجماعات .

كما يتناول الكتاب عدداً من المواقف والتقارير المتنوعة للأخصائيين والمشرفين وتحليلها فى ضوء الأسس والقواعد النظرية ليدرك القارئ الصواب والخطأ ويفهم الأبعاد الحقيقية لمعنى التدخل المهني فى المواقف المختلفة .

هذا ، وقد خصص الباب الرابع من الكتاب لعرض بعض الدراسات التى أجريت فى مجال طريقة العمل مع الجماعات لنتبين منها الدور الذى يمكن أن تلعبه طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية المجتمع المعاصر .

والله ولي التوفيق

المؤلف

الباب الأول
القياس والتقويم فى العمل مع الجماعات

الفصل الأول
القياس فى بحوث العمل مع الجماعات

مقدمة :

نماذج من مقاييس العمل مع الجماعات .

أولا : مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

ثانيا : مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأعضاء الجماعة .

القياس فى بحوث العمل مع الجماعات

مقدمة :

اكتسبت العلوم الطبيعية موضوعية متزايدة بفضل عدة عوامل منهجية من أهمها القياس ، فالعوامل المؤثرة على أية ظاهرة طبيعية معرضة للقيـــاس ، إذ أن هناك القياس التقليدي للطول والعرض والارتفاع، ومع الاســتخدام الواســع النطاق للقياس فى العوم الطبيعية والبيولوجية تنوعت أيضـــا وســائل القيــاس وأدواته واستخدمت فيها تقنية حديثة .

وقد اتجهت العلوم الاجتماعية بدورها إلى القياس رغم يصادف ذلك مـــن صعاب منها (رضا ، ١٠١-١٠٢) :

١-ما تقيسه العلوم الطبيعية والبيولوجية من متغيرات ملموسة فى حين أن مـــا تحاول العلوم الاجتماعية قياسه متغيرات معنوية أى غير ملموسة .

٢-تعتمد أجهزة القياس التى تستخدمها العلوم الطبيعية - والبيولوجيـــة علـــى تصميم يجعل نتائج عملية القياس مدركة لجميع المهتمين ولذلــك لا يثــور جدل أو اختلاف جوهري حولها، أما أدوات القياس التى تستخدم فى العلـوم الاجتماعية فإنها تبنى على أساس من تصميم يجعل من نتائج عملية القيـاس أمر جدل ، ذلك لأن نتائج القياس قد تتفاوت بشدة ، مما يحد مـــن مقــدرة أدوات القياس فى العلوم الاجتماعية على التوصل إلى تصميمات دقيقة متفق عليها .

٣-فى بعض الأحيان قد يصعب تحويل بعض المفاهيم الكيفية إلى فقرات قابلـة للقياس الكمي .

٤-ما زالت عملية استخدام تصميم المقاييس فى العلوم الاجتماعية فى مراحلها الأولى ومن هنا تتعرض منهجية أى مقياس بسهولة لنقد جوهري.

٥-تتأثر الظواهر الاجتماعية بمتغيرات ثقافية متعددة ، ولذلك فإن أى مقيـــاس قد ينجح فى ثقافة معينة ، وقد لا يصادف نفس النجاح فى ثقافة أخـــرى ، نتيجة لتعاملها مع متغيرات لم تكن محسوبة من قبل . ورغم هذه المصاعب فإن للقياس أهمية متزايدة فى العلوم الاجتماعية عامة والخدمة الاجتماعيـــة خاصة وذلك للأسباب التالية :

١- تهتم الخدمة الاجتماعية بتقييم تدخلها المهني ، ولابد وأن يخضـــع هذا التقييم لنوع من القياس لتوضيح مدى فاعلية التدخل المـــهني ، وبدون مقياس فعال تعتبر عملية تقييم التدخل المهني ناقصة وغير مكتملة .

٢- إن للتدخل المهني نتائجه المعنويـــة ، كالانتمـــاء ، والمســـئولية الاجتماعية وما إلى ذلك . وتلك النتـــائج المعنويـــة ذات أهميـــة قصوى كأهداف أساسية للتدخل المهني ، فلابد من قياسها لتحديـــد معدل الأداء المهني .

٣- تهتم منظمات الرعاية الاجتماعية بقياس فعالية برامجها كما تـــهتم بقياس فعاليتها كمنظمة ، أى مقدرتها على القيام بعملياتها وتحقيقها لأهدافها .

٤- لما كانت الخدمة الاجتماعية أقرب إلـــى التعـــامل مـــع الواقـــع الأمبيريقى فإن استخدام القياس فى البحوث المهنية مـــن الأمـــور الضرورية .

معنى القياس :

يعرف القياس بأنه تحديد درجة امتلاك شئ أو شخص لصفـــة معينـــة ، ويعرف أيضا بأنه نوع من المقارنة التى تعرض فـــى شـــكل رقمـــي ، وتبـــدأ

المقارنة بالنواحي الكيفية وعن وجود صفة أو خاصية معينة ومدى اختلافها عن الصفات أو الخصائص الأخرى، بينما تكشف النواحي الكمية عن مقدار وجـــود الصفة أو مستواها فهى بذلك تحدد درجتها بالكشف عن مدى احتوائـــها علـــى الوحدات القياسية التى يصطلح عليها .

مزايا استخدام القياس فى بحوث خدمة الجماعة :

١- يعتبر القياس من أهم الوسائل لتقييم برامج خدمة الجماعة ، فإذا أردنا تقييـم العائد الاجتماعى لاستخدام برامج خدمة الجماعة ، فإن القياس هو أفضـــل الوسائل التى تحدد كميا عائد هذه البرامج .

٢- أن العائد المعنوي للتدخل المهني لأخصائي الجماعة هو فى الواقـــع مـــن الأهداف الأساسية لهذا التدخل وقد يهدف أخصائي الجماعـــة مـــن تدخلـــه المهني إلى تنمية الانتماء أو المسئولية الاجتماعية أو تنمية الاتجـــاه نحـــو حماية البيئة من التلوث أو الحفاظ على الملكيـــة العامـــة أو المشـــاركة أو صفات القيادة لدى أعضاء الجماعة وتلك الأهداف المعنويـــة ذات أهميـــة كبرى ولابد من قياسها وتقديرها كميا حتى يمكن تقييم الأســـاليب المهنيـــة المستخدمة وتحسينها باستمرار .

وللقياس أنواع متعددة ، كما أن هناك طرقاً مختلفة لتصميم وبناء المقاييس والتأكد من صدقها وبناءها . إلا أننا سنكتفي هنـــا بعـــرض بعـــض المقـــاييس الاجتماعية التى تم تصميمها فى بحوث خدمة الجماعة . مع توضيح كيفية بنـــاء هذه المقاييس والتأكد من صدقها وثباتها .

مبادئ القياس :

يوجد خمس مبادئ أساسية تعتبر ذات صلة ببناء المقياس وتقييـــم أداه قياسه وهذه المبادئ هى :

٢) مبدأ أحادية البعد أو التجانس :

المقصود بذلك هو توافر صفه الانسجام بين وحدات القياس وهذا يعنـــي أن المقياس يجب أن يقيس فكرة محددة فى الوقت الواحد أى أن القياس يتضمـــن وحدات مختلفة ويجب أن يقيس هذه الوحدات عاملا واحدا أو صفة واحدة مـــن حيث مدى توافرها فى الأشخاص الذين تتضمنهم الدراسة ويمكن تحديد درجـــة انسجام وحدات القياس عن طريق أخصائى باستخدام حساب معامل الارتباط بين نتائج الوحدات المختلفة ثم فحص المصفوفة الارتباطية الناتجة مـــن اكتشـــاف الوحدة غير المنسجمة مع باقي الوحدات .

أو عن طريق حساب معامل الاتفاق الداخلي بقياس مدى صحة جـــزء أو وحدة من وحدات القياس وفى هذه الحالة يقارن الباحث نتيجة الإجابات على تلك الوحدة بنتائج القياس كله .

٣) مبدأ الخطية والفقرات المتساوية أو الشبة متساوية :

إن أداة القياس يجب أن تتبع نموذج الخط المستقيم أى تقيس المعطيـــات الظاهرة بحيث يمكن التعبير عن نتائج القياس بيانياً فى صورة خط مستقيم كمـــا أن المقياس من حيث بناءه فإن وحداته يجب أن تكون متساوية أو على الأقـــل شبه متساوية ، بمعنى أن تكون المسافة بين كل وحدة قياس وأخرى متساوية أو محددة على أساس تحقيق هدف المقياس، وتوافر المبدأ السابق تحقيقـــه نتـــائج أفضل وأدق من ناحية التحليل الإحصائي ومن ناحية التعامل مع نتائج القيـــاس كما يساعد على تحقيق معدلات اكبر من حيث صدق المقياس وثباتـــه وصـــدق المقياس هو أن يقيس ما صمم من اجله أى تحقيق الغرض من بنائه .

٣) مبدأ ثبات المقياس :

توصف المقاييس التى تستخدم فى بحوث الخدمة الاجتماعية بالثبات عندما تعطى نفس النتائج والقيم بنفس الأشياء إذا كررت عملية القياس تحت نفس الظروف ولا يعنى هذا ضرورة حدوث اتفاق تام بين نتائج المقياس فى المرات المتعددة التى تطبق فيها على نفس الأفراد ، إنما يحدث عادة بدرجة من التفاوت المحسوب فى ضوء مستوى المعنوية أو درجة الثقة المتاحة لكل مقياس ويمكن حساب مدى ثبات المقياس باستخدام عدة طرق من أهمها :

أ- طريقة إعادة الاختبار على أساس التجزئة النصفية لمجتمع البحث .

ب- طريقة إعادة الاختبار أى يطبق المقياس على مجموعة من الأفراد ثم بعد فترة زمنية معينة يعاد تطبيقه على نفس الظروف وكلما زاد معدل تقارب النتائج فى الحالتين كلما كان هذا تأكيد على معدل ثبات المقياس والعكس صحيح .

٤) مبدأ صدق المقياس :

المقصود بصدق المقياس مدى مقدرته على قياس ما صمم من أخله أى يقيس المقياس ما يعتزم قياسه فعلاً ، والمقياس الذى يتوافر له الصدق هو الذى يكون الإختلاف الذى يبرزه بين الأفراد بعضهم وبعض اختلافاً حقيقياً بالنسبة للصفة أو المتغير الذى يريد قياسه .

٥) مبدأ الاستيعاب :

ويقصد به قدره المقياس على التنبؤ بجميع الاستجابات مع معرفة استجابة واحدة وهذا يستلزم أن تتوافر للمقياس خاصية نقطة الصفر المطلق Zero Pointوالتى تساعدنا على تحديد نقطة معينة وهى نقطة البداية لأعلى أو لأسفل فى الاتجاه الموجب أو الاتجاه السالب وتوافر هذه الخاصية وهى خاصية

الاسترجاع وتوافر نقطة الصفر المطلق على المقياس تؤدى إلى زيادة كفاءة عملية القياس فى بحوث الخدمة الاجتماعية ويمكن قياس معامل القدرة على الاسترجاع عن طريق المعادلة الآتية :

$$\text{معامل القدرة على الاسترجاع} = 1 - \frac{\text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الاستجابات}}$$

أما عن أهم أنواع المقاييس المستخدمة فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة هو المقياس السوسيومترى .

ويرجع الفضل فى ابتداع هذا المقياس إلى "جاكوب مورينو" الذى نظر إلى الجماعة الإنسانية كوحدة كلية وركز على العلاقات داخل الجماعة ، أى أنه نظر إلى الجزء فى علاقته بالكل وكذلك الكل فى علاقته بكل جزء على حده ، ويتألف اللفظ Sociometery من شقين إحداهما لا تين ، والأخر يوناني ، ويعنى القياس الاجتماعى أو مقياس العلاقات الاجتماعية .

الأسس النظرية التى قام عليها القياس السوسيومترى :

بني مورينو نظرية السوسيومترية على دعامتين أساسيتين هى التلقائية والإبتكار ، فهما فى نظره حجر الزاوية فى النظرية السوسيومترية ، فالتلقائية تعنى الاستجابة المباشرة للفرد فى المواقف المختلفة ولابد وأن يتم تعليم التقائية وهذا يستلزم أن يسبقها عملية تهيئة Warming up وإعداد ، أما الابتكار فهو القدرة على الخلق والإبداع .

شروط استخدام المقياس السوسيومترى

١-أن تكون الجماعة محددة المعالم واضحة الحدود .

٢-أن يترك الحرية للأفراد فى عملية الاختبار .

٣-توافر السرية التامة عند إجراء الاختبار .

٤-أن تتناسب الأسئلة وصياغتها مع ثقافة الجماعة وأيضا مع مستواها .

خطوات استخدام المقياس السوسيومترى :

١- تحديد أهداف القياس السوسيومترى العامة والفرعية .

٢- إعداد استمارة القياس وأسئلتها فى فئات متجانسة منظمة .

٣- تفريغ البيانات فى جداول تفريغ خاصة تسمى مصفوفة العلاقات الاجتماعية Sociometrie matrix واستخراج المعاملات .

٤- تفسير البيانات السوسيومترية بتحديد العلاقات بأشكالها المختلفة المركزية والمتتابعة والدائرية والمتعددة لتوضيح مدى التكيف الاجتماعى وشده التفاعل الاجتماعى ومعامل تماسك الجماعة ، وما إلى ذلك حسب هدف القياس .

٥- عرض النتائج فى رسم يطلق عليها السيوسيوجرام Sociogram.

٦- لضمان سلامة القياس تجرى اختبارات الصدق والثبات .

أهمية القياس السوسيومترى :

١-تفيد الأساليب السيوسيومترية فى دراسة العلاقات داخل الجماعة ويمكن عن طريقها اكتشاف كثير من خصائص الجماعة والظواهر المرتبطة بها كظاهرة القيادة والصداقة والتوافق الاجتماعى ومكانه الأفراد بالنسبة لغيرهم، وتفيد فى قياس الروح المعنوية بين أعضاء الجماعة ومدى ارتباطهم بالجماعة وببعضهم البعض .

٢-عن طريق إعادة الاختبار فى مراحل مختلفة يمكن معرفة التغيرات التى تحدث فى تنظيم الجماعة وفى مراكز الأفراد واتجاهاتهم .

٣- عن طريق المقياس السوسيومترى يمكن تنظيم الجماعة أو إعادة تنظيمـــها على أسس نفسيه واجتماعية سليمة والجمع بين أعضائها على أسس اختيـار بعضهم البعض لا على أساس إلزام بعضهم بالعمل مع بعض .

٤- السوسيومترية تكشف عن مدى تماسك الجماعة كما تكشف عما بـــها مـــن تكتلات أو تصدعات ، كما يمكن إعتبارها وسيلة تعيين العضو وتســـاعده على التعبير عن حاجاته واهتمامه والعمل على إعادة إصلاح نفسه وذلـــك فى حالة كونه غير مرغوب فيه .

وفيما يلى نماذج من المقاييس التى أجريت فى طريقة خدمة الجماعة :-

أولا : مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة

مشكلة الدراسة :

تتمثل أهمية دراسة الاتجاه فى أن الاتجاه يتكون نتيجة للخبرات المعرفيـة السابقة للفرد فى جميع مراحل ونوعيات التنشئة الاجتماعية .ويتأثر بإمكانيـــات الفرد وقدراته واستعداداته الجسمية والعقلية والظـــروف المجتمعيـــة المحيطـــة والتوقعات المستقبلة ، الأمر الذى يؤثر بصـــورة تنظيميـــة فـــى إدراك الفـــرد ودوافعه وعاداته وميوله واستعداده للممارسة والمشاركة فـــى العمـــل (١:٢٨) فالاتجاهات تتميز بدلالات وأهمية اجتماعية لأن العادات المرتبطة بها قد تعـوق الفرد عن أداء أدوار فى صالحه وصالح جماعته .

ودراسة الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ليس مجرد استطلاع رأى عضـــو الجماعة عن أمر ضحل لا وجود له ، ولكنه محاولة للكشف عما تمخضت عنـه خبراته المعرفية من خلال تعامله مع أسرته ومدرسته وزملائه وجماعتـــه فـــى المؤسسة الاجتماعية وما نتج عن تفاعل هذه الخبرات فى ظروفه الشخصية مـن حيث عمره وجنسه وقدراته واستعداداته ، والنتيجة التى أسفرت عنها محصلـــة

تلك العوامل مع الظروف القائمة التى تحيط بالفرد من توقعات مجتمعية وذاتية إدراكا وسلوكا وواقعية .

وقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يضعنا أمام وصف كمي لدوافع الأفراد نحو الانتماء للجماعة ، ويفيد هذا الوصف الكمي فى التخطيط الناجح لتكوين الجماعات ووضع وتصميم برامجها حيث يمكن الوقوف على اتجاهات[1] الأعضاء نحو الانتماء للجماعة ، وعلى ضوء قياس هذه الاتجاهات نستطيع أن نكون واقعيين وعلميين عندما نتعامل مع هذه الجماعات المختلفة .

ويفيد قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة أن نتعرف كأخصائيين اجتماعيين على سمات شخصية ذوى الاتجاه الإيجابى مقابل ذوى الاتجاه السلبى حتى يكون انتقاء أعضاء الجماعات مبنياً على أساس علمي ، وحتى يمكن تكوين هذه الجماعة على أساس مخطط ومرسوم وعن طريق قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يمكن تقويم برامج خدمة الجماعة التى تقدم فى المؤسسات الاجتماعية لكي تقوم بدورها فى تدعيم هذا الاتجاه ، فالعضو الذى يشعر بالانتماء إلى جماعة معينة يزداد ولاؤه لها وشعوره بأنه جزءٌ منها وهذا ينعكس على أدائه لأدواره المتوقعة داخلها .

وعن طريق قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يستطيع أخصائي الجماعة أن يقيم تدخله المهني لكي يحدد إلى أى مدى استطاع أن يؤثر على انتماء الأعضاء للجماعة ليزيد من مشاركتهم فى جهود الجماعة وتحقيق أهدافها الأمر الذى له أكبر الأثر فى زيادة تماسك الجماعة وجاذبيتها لأعضائها .

هذا ، وتعتبر محاولة تصميم هذا المقياس خطوة نحو تطوير وسائل القياس فى طريقة العمل مع الجماعات ، كما أنه يساعد أخصائى الجماعات أن يحددوا كمياً عائد تدخلهم المهني مما يضفى على الممارسة المهنية لطريقة العمل

---

(١) قام بإعداد هذا المقياس أ . د . / محمد الظريف سعد

مع الجماعات موضوعية متزايدة ، ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة في "تصميم مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة" .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف :

١-بيان دور طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية في المشاركة في حل واحدة من أهم القضايا التي تمس حياة الفرد المصري وهي قضية الانتماء .

٢-تحديد مفهوم الانتماء في خدمة الجماعة إجرائياً.

٣-بناء مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

٤-تحديد الاستفادة المتوقعة من مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وخاصة بالنسبة للممارسة في طريق خدمة الجماعة .

بعض الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الانتماء :

سوف نستعرض هنا بعض الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الانتماء والتي تيسر للباحث الإطلاع عليها ، سواء الدراسات التي توصلت إلى تحديد أبعاد الانتماء أو تلك التي استهدفت تحديد العلاقة بين الانتماء وبعض المتغيرات الأخرى .

١-في دراسة Gon klark عن الاغتراب داخل النسق الاجتماعي (١١٩:٢-٢٠) حدد مفهوم الاغتراب – المعنى العكسي للانتماء – بأنه حالة يشعر فيها الإنسان بأنه أصبح مجرد من القوى التي تسمح له بتحقيق الدور الذي كان قد حدده لنفسه في مواقف خاصة ، وقد أوضحت الدراسة أن الاغتراب يرتبط بعدم قدرة الإنسان على الموائمة بين الدور الذي توقعه لنفسه والدور حسب متطلبات الموقف وتوقعات الآخرين وفي ضوء هذا يظهر السلوك المغترب الذي يمارس تأثيره على مستوى المشاركة ودرجة

الرضا وحدود المعرفة بالتنظيم وظروفه ، ويلاحظ أن هذه الدراسة قد ربطت بين الاغتراب وتحقيق الفرد للدور الذى كان قد حدده لنفسه وإلى أى مـــدى هناك تباين وتفاوت بين هذا الدور الذى يعتقده الشخص حقا له والدور الــذى يمارسه بالفعل ، كما ربطت بين الاغتراب والمشاركة ومدى معرفة العضــو بالتنظيم وظروفه وكل هذه العناصر موضع اهتمام من جانب مهنة الخدمـــة الاجتماعية .

٢-فى الدراسة التى أجرها "السيد على شتا" لظــاهرة الاغــتراب فــى النســق الاجتماعى للمصنع (٢:٧٢٠-٧٢٥) ربط ظاهرة الاغتراب علــى مســتوى العمال والمسئولين بالمصنع باعتبارهما فئتين معتمدتين على بعضهما اعتماداً متبادلاً فى التنظيم وبين بعض الجوانب كالاتجاهات نحو القيـــم والمعــايير الاجتماعية ، والمعرفة بالأهداف التنظيمية للنسق الاجتمـــاعى والمشــاركة وارتباط الأهداف الخاصة بأهداف النسق ، ويتضح من هذه الدراســـة أنــها ربطت بين الاغتراب ومجموعة من العناصر التى يرى الباحث أهميتها فــى الخدمة الاجتماعية .

٣- وفى دراسة عبد الحليم رضا عبد العال (٤) عن استثارة ســكان المجتمــع للمشاركة فى تنمية المناطق الحضرية المتخلفة ، أعتبر أن الاغــتراب أحــد العوائق التى تحول دون مشاركة واسعة النطاق من جانب الفقـــراء بصفــة عامة ، والمشاركة المنظمة بصفة خاصة ، وقد ركزت الدراسة على ارتبــاط عينة البحث بمنطقة بولاق الدكرور وتفكيرهم فى الانتقال إلى منطقة أخرى ، وشعورهم بالفخر لانتمائهم إلى منطقة بولاق الدكرور .

وتفيد هذه الدراسة فى وضع الإطار النظري لهذه الدراسة ، كما تســـاعد فــى وضع مؤشرات مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

٤-وفى دراسة محمد عبد الحي نوح (٢:١٢٨-٢٩) لتصميم واختيار مقياس لتحديد مدى انتماء السكان لمجتمعهم فقد حدد عناصر الانتماء فى ١٧ عنصرا أفادت الباحث كثيرا فى تحديد مؤشرات الانتماء للجماعة .

٥- وفى دراسة تومادر مصطفى أحمد (٥:٧٢) عن دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية جيرة حضرية مستحدثة فقد حددت مؤشرات الانتماء كأحد العناصر الأساسية الدالة على تنمية المجتمع فيما يلى :

-الشعور بالفخر والاعتزاز للإقامة فى المجتمع .

-الشعور بالأمن والاستقرار والقابلية للاستمرار فى عضوية المجتمع .

- الإخلاص والوفاء والحرص على حماية المجتمع والدفاع عنه من أى تهديد أو نقد .

هذا ، وقد أفادت هذه الدراسة الباحث فى تحديد مؤشرات الانتماء للجماعة.

٦-وفى دراسة على إبراهيم محرم للعلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات والتنمية السياسية لأعضاء الجماعة (٦:٤٥) فقد قام بتصميم مقياس للتنمية السياسية لأعضاء الجماعة ، كان من بين أبعاده الانتماء للمجتمع ، وقد حدد مؤشرات الانتماء فيما يلى :

- شعور الفرد بأن أهداف المجتمع هى أهدافه ومن الأهمية السعي لتدعيمها .
- الالتزام بقيم المجتمع ومعاييره السلوكية .
- حرص الفرد على أداء مسئولياته وواجباته .
- الاعتزاز بالانتساب للمجتمع وحمايته من أى تهديد خارجي .

هذا وقد أكدت بعض الدراسات فى مجال علم النفس الاجتماعي على النتائج التالية :

١-أثبتت الدراسة نتائج أبحاث Schacher أن توفر الجو الذى يسمح بإثـــارة الانفعالات الإنسانية المتشابهة والقوية يساعد على انتماء الأفــراد ، فــالفرد يميل إلى الانتماء مع من يشابهه معهم فى الحالات الانفعالية كما يزداد الميل إذا كانت الدرجة التى عليها الانفعال نفسه متشابهة .

٢- أثبتت أبحاث Fauquier and vinacke أن التنافر يقل ويــزداد الانتمــاء عند إعطاء الفرص الكافية للمناقشة داخل الجماعات فالانتماء موقف نفســي اجتماعي وليس فردى ويساعد على ظهور الانتمـــاء فـــى هـــذه المواقــف والمناقشات الجماعية والتوجيهات الإنسانية والسماحة التى من خلالها تتقبــل الجماعة المختلفين عنها والإرادة من قبل الفرد على أن ينخرط فى جماعــات مختلفة (٨:١٣٤) .

٣- كما أثبتت أبحاث Walster Elaime أن هناك فرص لتوافر الانتماء بيـــن المختلفين فلأفراد ينتمون إلى غيرهم ممن يختلفون معهم إذا تــأكد لــهم أن هؤلاء المختلفين يحبونهم ويستحسنونهم (٨:١٣٤) .

وعموما يمكن القول أن هذه الدراسات السابقة قد أفادت الباحث فى بنــاء الجانب النظري لهذه الدراسة ، كما أفادته فى بناء مقياس الاتجاه نحو الانتمــاء للجماعة .

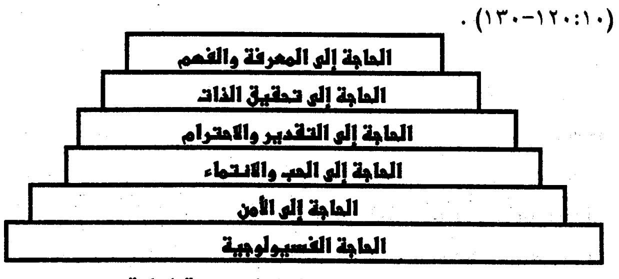
مفهوم الانتماء :

بداية عند تناولنا للمعني اللغوي للانتماء سنجد انــــه يقــابل مصطلــح Belonging فى اللغة الإنجليزية ، وهو مشتق من الفعــل ينتمــي Belong ولابد أن يتمتع المنتمي بصفات اجتماعية معينة من أجل الاندماج فى جماعة مــا والانتساب إليها (٩:٩٨) والانتماء هو المعنى العكسي للاغتراب Alienation .

ولقد تناول علماء النفس مفهوم الانتماء كحاجــة Need مــن الحاجــات النفسية ومن أبرز العلماء الذين وضعوا مفهوم الحاجة " موضع التحليل الدقيــق"

موراى Murray وملخص ما توصل إليه هذا العالم أن الانتماء حاجة ترتبط بالعمليات الفسيولوجية الكامنة فى المخ وتستثار داخلياً أو خارجياً فتؤدى إلى نشاط من جانب الكائن ويستمر النشاط حتى يتغير الموقف ويرى "موراى" أن الانتماء حاجة من الحاجات الظاهرة over needs فهي تعبر عن نفسها فى سلوك حركي كما إنها تعمل فى إطار الجماعة ولا تعمل منفردة (٨:١٢٧-١٢٨) .

وعن مكانة الحاجة إلى الانتماء وسط بقية حاجات الإنسان الأخرى يمكن الإشارة هنا إلى تنظيم "ماسلو Maslow" حيث قام "ماسلو" بوضع تنظيم هرمي للحاجات الأساسية مرتبة تبعاً لقوتها وفاعليتها ويلاحظ أن كل حاجة من هذه الحاجات لا تعلن عن نفسها إلا إذا أشبعت الحاجة التى قبلها فى الترتيب الهرمي وعلى هذا ومن خلال الشكل الموضح للحاجات عند ماسلو يتضح لنا أن الحاجة إلى الانتماء لا تعلن عن نفسها إلا إذا تم إشباع الحاجات الفسيولوجية ثم الحاجة إلى الأمن ، وعندها نرى أن الإنسان يشعر شعوراً قوياً بأنه يفتقد الصديق أو القريب ، كما يشعر بجوع وظمأ للعلاقات الوجدانية مع الآخرين ، ويرغب فى أن يتخذ مكانا فى جماعته ، ويكافح لتحقيق أهدافه فى ظل الجماعة (١٠:١٢٠-١٣٠) .



الترتيب الهرمي للحاجات عند "ماسلو"

وعن أهمية إشباع الحاجة إلى الانتماء والحاجات الأخرى يرى كل من "بيترز وشيوتزر Peters and Shertzer" (١١:٨١) أنه يجب النظر إلى هذه الحاجات ليس على أنها نقص ، ولكن على أنها مطالب نمو ، إشباعها يؤدى إلى التوافق والصحة النفسية ، هذا وقد أطلق سلافسون slavson على الحاجة إلى الانتماء "الجوع الجماعي Social hunger" (١٢:١٠٢-١٠٣) .

والحاجة إلى الانتماء (الجوع الجماعى) إذا أشبعت فإنها تبلغ من القوة أنها تستطيع أن تعدل كثيراً من سلوك الفرد حتى يصبح سلوكه مطابقاً لما ترتضيه جماعته ، فعندما ينضم الفرد إلى الجماعة وقوانينها وتقاليدها ، فيتوحد الفرد مع الجماعة فيرى الجماعة وكأنها امتداد لنفسه يسعى من أجل مصلحتها ويبذل كل جهد من أجل إعلاء مكانتها .

هذا ، وقد انحصرت النظرة إلى الانتماء فى كثير من الكتابات السوسيولوجية فى اعتباره حاجة اجتماعية ، حيث يشير كل من السيد محمد خيري (١٣:١٢٤) وانتصار يونس (١٤:٣٨) إلى أن الانتماء يعتبر من العوامل الهامة التى تساعد على تماسك الجماعة وتزيد من استقرارها وإشباع الحاجة إلى الانتماء يتطلب قبول الفرد لحماية وقبول جماعاته له ، وهو فى هذا يحاول دائماً أن يساير المعايير السائدة فيها ويحترم قوانينها وتنظيماتها المختلفة .

وتساعد روح الانتماء فى تحديد اتجاهات السلوك وفى تشكيلها وتؤثر فى تفكير الإنسان وطرق إدراكه للأمور والأشخاص من حوله ويرى "على السلمي" (١٥:٧٣-١٧٠) أن روح الانتماء تتكون من خلال :

- محاولة الفرد إشباع حاجاته المختلفة .
- وتتشكل طبقا للمعلومات التى تتوفر لدى الفرد عن الموضوعات المختلفة .
- وتتأثر بطبيعة الجماعات التى يتفاعل معها أو ينتمى إليها .
- كما تتأثر بالعقبات الشخصية للفرد وتكوينه النفسي .

ويرى كمال دسوقى (٣٥:١٦) أن الانتماء هو تبنى مثاليـــات الجماعـــة ومعاييرها وقيمها ومقننات السلوك التى تقتضيها عضويتها .

ويربط "لويس كامل ملكيه " (١٣١:١٧) بين الانتماء والتماسك ، إذ يـرى أن الانتماء من المفاهيم التى تقترب من مفهوم التماسك والتماسك يعني كل القوة التى تعمل للتأثير على أعضاء الجماعة ليستمروا بداخلها .

وإذا تناولنا مفهوم الانتماء من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية ،فسوف نجد أن هناك تأكيد على دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الشعور بالانتماء واعتبـار ذلك هدف من أهدافها ويرى ماكميلان Macmillanأن أهداف عمليـة تنظيـم المجتمع هو تنمية دوافع الإنسان نحـو الاعـتزاز إلـى جماعـة والإحسـاس بالمسئولية نحوها ، والشعور بالرضا الذى ينبع من التعـاون مـع المجموعـة (٨٧:٢) .

ويشير "روس Ross" إلى الانتماء من خلال المشاركة فى حياة المجتمـع والتضامن من أجل مواجهة المشاكل (٨٧:٢) .

ويرى "سيد أبو بكر" أنه لكي يساهم سكان المجتمع فى تحسـين أحـوال مجتمعهم لأبد أن يتوفر لديهم الشعور الكامل بالمسئولية الاجتماعية ، وأن يتوافر ذلك إلا إذا كان شعورهم بولائهم لمجتمعهم قويا ، ومن ثم تبرز الحاجة الماسـة لتنمية الانتماء والمسئولية الاجتماعية والمساهمة فى تحسين أحـوال المجتمـع (١٨ : ٣١٤ – ٣١٥) .

هذا ، وتزيد درجة انتماء الفرد بدرجة التمسك بثقافة الجماعة ومعاييرهـا وتجعله يتقبل أهدافها باعتبارها أهدافه الشخصية ، فالشعور بالانتماء إلى جماعة ذات قوة هائلة فى توجيه السلوك ، وبعض أنماط السلوك التى يصعب تفسـيرها قد تكون الفشل فى الشعور بالانتماء ، كأن يتجنب الفرد بعض الجماعات ويبتعد عنها ، قد يسلك سلوكا لا يمكن التنبؤ به .

وبعد أن استعرضنا مفهوم الانتماء فإننا نؤكد أن الانتماء الذى تعنيه هـذه الدراسة هو الانتماء الموضوعى النابع من ظروف الجماعة ويتعلق بعلاقة الفرد بالجماعة ، وعلى ذلك فقد تحددت مؤشرات الانتماء – التى اعتمد عليها الباحث فى بناء هذا المقياس فيما يلى :

١- المشاركة فى حياة الجماعة :

وذلك من خلال اشتراك عضو الجماعة مع الأعضاء الآخريـن فـى أى وجه من أوجه النشاط التى تساعد الجماعة على إشباع حاجاتها وحل مشـكلاتها والوصول إلى أهدافها والمحافظة على استمرارها .

٢- تقبل أهداف الجماعة :

وذلك من خلال تقبل عضو الجماعة لأهداف الجماعة ، باعتبارهـا أهدافـه الشخصية وأن يتقبل وسائل وأساليب تحقيق هذه الأهداف ولذا فإنه يعمل علـى مواجهة الصعوبات التى تعوق تحقيق هذه الأهداف .

٣-مسايرة قيم ومعايير الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال تقبل عضو الجماعة للقيم والمعـايير المنظمـة للسلوك داخل الجماعة وأن يحترم قوانينها المختلفة ، كما يتضح ذلك أيضا مـن خلال موافقة العضو على ما وضعته الجماعة من جزاءات لمن يخرج عن تلـك المعايير وحرصه على رفع شأن هذه المعايير ، وأن يكون قدوة للآخرين فـى التمسك بهذه القيم والمعايير .

٤-الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب إلى الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال واقع تصرفاته وسلوكه كحرصه على تعريف مـن يتعامل معهم بأنه من أعضاء هذه الجماعة ، وحرصه على حمايـة الجماعـة والدفاع عنها ضد أى تهديد أو نقد خارجي . واعتباره أى هجوم على جماعتـه هو هجوم على ذاته .

٥-الرغبة فى الحفاظ على استمرارية الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال رغبه العضو فى قضاء وقت فراغه بالجماعة ، وإشباع احتياجاته داخلها ، ورغبته فى الحفاظ على استمرارية الجماعة ونموها ، وحرصه على الإستمرار فى عضويتها .

العمل مع الجماعة وتنمية الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

لقد تعددت المعاني والمفاهيم التى تشرح المقصود بالاتجاه ، فقد حدد "البورت Alport" مفهوم الاتجاه هو حالة مكتسبة يتعلمها الفرد من الجماعة نتيجة للاستعداد والميل للعمل والاتجاه بطريقة معينة عندما يواجه الشخص موقفا معيناً والاتجاه بوجه عام هو حصيلة تأثر الفرد بالمثيرات العديدة التى تصدر عن اتصاله بالبيئة والأنماط الثقافية والحضارية . أى أنه يمكن تعديل الاتجاهات غير المقبولة اجتماعياً ، لأن الاتجاهات تتكون وتتعدل عن طريق الخبرة الشخصية والأخذ والعطاء ، لا عن طريق النصح والإرشاد (٢٠:١٣٠)

وتعتبر الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر البعض علم تغيير اتجاهات الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق التنمية الاجتماعية ، وهم يستندون إلى الحقيقة العلمية التى تستند عليها الخدمة الاجتماعية فى هذا الشأن وهى قابلية الناس للتغيير إذا أتيحت لهم فرص المساعدة المهنية لتحقيق هذا التغيير (٢١:١) لذلك تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى إحداث تغيرات جوهرية فى اتجاهات أعضاء الجماعات وسلوكهم ، وليس فقط فى البيئة والماديات حيث أن الاتجاهات والعادات اللازمة للحياة الاجتماعية السوية يمكن تعلمها فقط عن طريق ممارستها (٢٢:٢١٨) .

ويجب على أخصائى العمل مع الجماعات إدراك أن أهم الاختبارات لمدى فعالية العمل مع الجماعات هو مدى تأثيرها فى تغيير اتجاهات الفرد نحو ذاته ونحو الآخرين ، أى أن أهم استخدامات الجماعة هو استخدامها فى تغيير

اتجاهات الأعضاء ومحاولة الحصول على نتائج سريعة تتعلق بتغيير الأفـــراد وتغيير المجتمع فى الوقت ذاته .

فالأشخاص الذين يتفاعلون بحرية خلال الخبرة الجماعية يصبحون أكــثر تشابها مع الزمن إذ يطورون وينمون اتجاهات مشتركة وطرقاً مشـــتركة مـــن السلوك ، وهذا الاعتماد المتبادل فى التفاعل والتشابه والاعتقاد يجعلنا نقــول أن الاتجاهات والآراء تنتظم فى سياق جماعي على قدر عال من الثبـــات ويعتــبر التغيير الفردي غالبا نتيجة حتمية للارتباط بجماعة (٢٣:٢٤٩) .

هذا وتتيح طريقة العمل مع الجماعات فرص المشاركة فى حياة الجماعات وتوجيه التفاعلات الناجمة عن هذه المشاركة ، ذلك أن الجماعـــة فـــى خدمـــة الجماعة تعتبر وسطاً وهدفاً للتغيير ، وباستخدام القوي الاجتماعية داخل الجماعة مثل ضغوط القرناء ونماذج ومعايير الجماعة يتحقق تغـــير الفـــرد والجماعـــة (٢٣:٢٤٩) ، كما أن الخبرات الجماعية التى تصنعها الجماعة لأعضائها تساهم فى توفير فرص أفضل لنموهم وإشباع احتياجاتهم .

ويسعى أخصائى الجماعة إلى تنمية اتجاهات الأعضـــاء نحـــو الانتمـــاء للجماعة ، فالعضو الذى يشعر بالانتماء يقبل أغـــراض المؤسســـة والجماعـــة ويشارك فيها ويعمل من أجلها ويلتزم بأفكار الجماعة وهو عندئذ يقبـــل علـــى تحمل المسئولية من أجل صالح الجماعة ومن هنا يصبح جزءًا من القوة الدافعـة للجماعة.

ويرى "تريكر Trecker" أن الجو الاجتماعى الذى يسود الجماعة يعتــبر عاملاً هاماً فى تحقيق الشعور بالانتماء عندما يتسم هذا الجو بالدفء والصداقـة والمودة ، كما يمكن أن يتحقق الانتماء عند تحديد أهداف الجماعة بوضوح، فعند إحساس الأعضاء بهذه الأهداف يمكن أن يحددوا ما إذا كـــانوا يرغبـــون فـــى الانتماء أم لا (٢٤:١١٣-١١٦) .

إن مشاركة الأعضاء فى توجيه شئون جماعتهم ومشاركتهم فـــى إتخـــاذ القرارات الهامة الخاصة بالجماعة من العوامل التـــى تســـاعد علـــى الشـــعور بالانتماء .

وأول ما يحرص عليه أخصائى الجماعة فى هذا الصـــدد هـــو مســـاعدة الأعضاء على التفاعل اللفظي الهادف مع بعضهم البعض (١٣٠:٢٥) . وإيجـــاد وتقوية العلاقة المهنية بينه وبين الأعضاء التى قوامها الثقة والاحترام والتقبـل ، فإذا ما قويت العلاقات بينه وبين الأعضاء من ناحية وبينـــهم وبيـــن بعضـــهم البعض من ناحية أخرى ، يترتب على ذلك إحساسهم بالانتماء لـــهذه الجماعـــة التى توفر الألفة والصداقة ، كما عليه مساعدة الجماعة علـــى تحديـــد أهدافـــها ومساعدة الأعضاء على تصميم البرامج والأنشطة التى تحقق الأهداف ، الأمـــر الذى يشعرهم أنها تعبر عن حاجتهم ورغباتهم فيتحمسون لها ويتعاونون للقيـــام بها ، فيكسبهم ذلك ثقة فى أنفسهم وقدرة على حل مشكلاتهم ، مما يزيـــد مـــن شعورهم بالانتماء لجماعتهم (٢٣٧:٣٢) .

هذا، ويرى الباحث أن أخصائى الجماعة يمكن أن يساعد الأعضاء علـــى الشعور بالانتماء عندما يتخذ الخطوات التالية :

١-الاهتمام بتوجيه العضو الجديد ، الذى لم يشعر بعد بالانتماء للجماعة ، وذلك من خلال إعطائه بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وبرامجها وأهدافـها ، كما يساعده على فهم الجماعة وتوعية القيادة بها والبرامج التى تمارســـها ، والقواعد والحدود التى تصنعها الجماعة كضوابط لحياتها الجماعية ،ثم تقديمه للأعضاء وتشجيعه على المشاركة فى المناقشة وأوجه النشاط الأخرى ممـــا يجده يألف الجماعة بالتدرج ويشعر بانتمائه إليها .

٢-الاستخدام الواعي والمتزايد لكل فرصة للربط بين الأعضاء والمؤسسة والربط بين أغراض الجماعة والمؤسسة .

وتعتبر أغراض الجماعة عنصراً هاماً للاهتمام المشترك وللشعور بالتوحد، والمشاركة ولشعور أعضاء الجماعة بالرضا ، وهى التى تحدد اتجاه ومضمون التعاقد بين أخصائى الجماعة والأعضاء من ثم يجب أن يراعى أخصائى الجماعة أن تكون هذه الأغراض واضحة ترتبط بحاجات وميول الأعضاء واتفاق الأعضاء على وسائل تحقيقها واتفاقها مع ثقافة المجتمع وأغراض المؤسسة (٢٦:٤٣) .

٣-الاهتمام باكتشاف القيادات وتدريبها ، والعمل معها داخل وخارج اجتماعات الجماعة بما يساعدهم على القيام بأدوارهم تبعا لتوقعاته وتوقعات الجماعة وأن يضع الحدود لسلوكهم وتصرفاتهم إذا ما حاولوا استغلال مراكزهم أو فرض سيطرتهم على الآخرين ، وبذلك يحافظ على الجو الديمقراطى الذى يجب أن تعيش فيه الجماعة .

٤-العمل مع الأعضاء سيئ التكيف فى الجماعة لمساعدتهم على التخلي عن أساليب سلوكهم التى تفقدهم حب وتقبل الجماعة لهم كما تسبب أيضا فى إثارة المشكلات والمنازعات بها مما يضعف من قوتها ، وعلى الأخصائى القيام بدراسة العضو سيئ التكيف ، وكذلك دراسة الجماعة نفسها ، بل ودراسة شعوره هو تجاه العضو والجماعة والتعرف على الأسباب الحقيقية التى وراء سلوكهم (٢٢:٢٢٨) .

٥-الحرص على أن تكون الجماعة مشبعة إشباعاً مناسباً لعدد من حاجات العضو سواء أكانت هذه الحاجات عضوية بيولوجية مثل حاجته إلى النشاط أو كانت حاجات نفسية حاجته إلى التقدير والانتماء .

٦-الاهتمام بتوفير فرص المشاركة داخل الجماعة سواء أكانت هذه المشـــاركة في تشكيل أيديولوجية الجماعة ، أي أفكارها ومعتقداتها ومعاييرها وأهدافها وخططها للوصول أي هذه الأهداف أو في تنفيذ الخطط والبرامج ، أو فـــي اتخاذ القرارات أو في تقويم ، بل وفي التوجيه والنقد لكافة جوانب النشـــاط الاجتماعي للجماعة .

٧-الاهتمام بمكانات الأعضاء داخل الجماعة ، والحرص على أن تتضح فـــي الجماعة حدود الأدوار الاجتماعية الخاصة بكل عضو فيها ، تتضح عنـــد الأعضاء الآخرين في الجماعة كما تتضح عن شاغل هذه الأدوار نفسه .

٨-الحرص على أن تكون قنوات الاتصال في الجماعة مفتوحة بين أعضائـــها بعضهم والبعض الأخر وبينهم وبين قائد الجماعة .

٩-الاهتمام بتحقيق العدالة داخل الجماعة فيجب أن تحقق الجماعة العدل بيـــن أعضائها، العدل في توزيع الأعباء والتبعـــات ، والعـــدل فـــي المحاســـبة والمساءلة وفي منح الثواب وتوقيع العقاب فإحساس عضو الجماعة بســـيادة العدل فيها يزيد من ارتباطه بها واهتمامه بها وتقبله لأهدافها ، كما يزيد من مشاركته في نواحي نشاطها المختلفة .

١٠- الاهتمام بتوفير الجو غير الرســـمي والمناقشـــة الجماعيـــة والمنـــاخ الديمقراطي الذي يجب أن تعيش فيه الجماعة .

خطوات تصميم مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

يهدف قياس الاتجاه إلى معرفة مدى الموافقة أو المعارضة للاتجاه وشدته وثباته ويلاحظ بوجه عام أن هناك طرقاً كثيرة لإعداد مقاييس الاتجاه ، ولكـــل طريقة مزاياها وخصائصها كما أن لها عيوبها ، ولقد أستخدم البـــاحث طريقـــة "لكيرت likert" التي سارت وفقاً للمراحل التالية :

المرحلة الأولى : مرحلة جمع العبارات :

تتطلب هذه المرحلة عدداً كبيراً من العبارات المرتبطة بموضوع القياس ومؤشراته بحيث يمكن اختيار المناسب منها ، وقد تم جمع وتكوين عبارات المقياس من عدة مصادر هي :

- تحليل الباحث للكتابات النظرية المتعلقة بمفهوم الانتماء والتى أمكن من خلالها جمع مجموعة من العبارات .
- انتقاء بعض العبارات من بعض الدراسات والمقاييس الاجتماعية المتعلقة بالمفهوم والتى سبق تم اختيارها امبيريقيا .

وبذلك تجمع لدى الباحث ٢٠٠ عبارة مرتبطة باتجاهات الأعضاء نحو الانتماء للجماعة ، وبتحليل محتوى هذه العبارات اختيرت مجموعة منها أضاف الباحث إليها مجموعة أخرى من العبارات تمثل درجات متباينة من الاتجاه نحو الانتماء، وقد أعيد صياغة العبارات واستبعد منها ما لا يتصل بالموضوع وكذلك العبارات التى قد تحتمل أكثر من معنى والعبارات المنفية مرتين ، والعبارات الغامضة والعبارات التى تعبر عن حقائق والعبارات التى يحتمل أن تقبلها جميع أفراد الباحث ، والعبارات التى يحتمل أن يرفضها جميع أفراد البحث ، وقد أبقيت العبارات التى يعتقد الباحث أنها تمثل مجتمع المحتوى للاتجاه نحو الانتماء ، تم بناء على ذلك وضع المقياس فى صورته الأولى .

المرحلة الثانية : مرحلة التحكيم :

عرض المقياس فى صورته الأولى على خمسة عشر عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية (جامعة حلوان) ، وطلب من كل منهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة فى ضوء بعض المعايير منها :

- مدى ارتباط العبارة بالمؤشر من حيث المضمون والصياغة .

- نوعية العبارة من حيث إيجابيتها أو سلبيتها .

- مدى وضوح العبارات وسهولتها .

وفى ضوء الإجابات التى وردت من المحكمين ، وفى ضوء ملاحظاتهم أعاد الباحث صياغة بعض العبارات والتخلص من العبارات غير المرتبطة أو المتداخلة حيث تم استبعاد العبارات التى لم تحصل على موافقة ٨٥% من الحكام كحد أدنى للاتفاق .

المرحلة الثالثة : مرحلة انتقاء العبارات :

كانت محصلة السابقة أن تبقى لدى الباحث ١٠٠ (مائة) عبارة ، قام بوضعها على أساس تدريج خماسي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة بإحدى الإجابات التالية :

موافق جدًا　　موافق　　لا أعرف　　ارفض　　أرفض جداً

ولقد طلب من البحوث وضع علامة (✓) تحت الإجابة المناسبة له أمام كل عبارة ، كما أعطيت له بعض التعليمات الأخرى والتى تضمنتها صحيفة الوجه للمقياس .

ولتصحيح المقياس فقد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً بحيث تعطي الاستجابة (موافق جدًا) ٥ درجات وتتدرج هذه القيمة حتى تصل إلى الاستجابة (أرفض جدًا) فنعطيها درجة واحدة وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية أما العبارات السلبية فيتم تصحيحها بالصورة العكسية حيث تعطي الاستجابة (موافق جدًا) درجة واحدة بينما تعطى الاستجابة (أرفض جدًا) خمس درجات .

وقد قام الباحث بتطبيق المقياس فى صورته هذه على ٢٠ عضـوا مـن أعضاء جماعة على بن أبى طالب بمركز الساحل فى المرحة العمرية من ١٥-١٨ سنة وقد قام الباحث باستخراج الدرجة الكلية لكل عضو ثم قـام بحسـاب معاملات الارتباط بين درجات الاستجابة لكل عبارة والدرجـة الكليـة وذلـك للتحقق من الثبات الداخلي بين عبارات المقياس ، ثم استبعدت العبارات التـى لا ترتبط ارتباطاً عالياً بالدرجة الكلية ، أى العبارات التى كان معامل ارتباطها أقـل من ٠,٧ وكانت العبارات التى استبعدت طبقا لذلك ٢٥ عبارة وتبقى ٧٥ عبـارة معبرة وبهذا أصبحت هذه العبارات هى الصيغة النهائية للمقياس .

المرحلة الرابعة : مرحلة الصياغة النهائية للمقياس :

فى هذه المرحلة وضع الباحث العبارات المعبرة وعددها ٧٥ عبارة علـى المقياس ، وهذه العبارات تتصل بآراء العضو فى بعـض المواقـف المرتبطـة بالحياة الجماعية داخل الجماعة التى ينتمى إليها (منها ٥٠ عبارة إيجابيـة ، ٢٥ عبارة سلبية) . وتتكون الدرجة الكلية للمبحوث من مجمـوع الدرجـات التـى يحصل عليها من استجابات بالنسبة إلى العبارات الإيجابية السلبية معاً .

ولدقة التصحيح ميز الباحث العبارة الموجبة من العبارة السالبة على ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس بوجود نقطة (٠) على يمين رقم العبارة السـالبة ، أى أن العبارة السالبة تكون هكذا :

• (٣) ....

بينما تكون العبارة الموجبة هكذا :

(١) ....

هذا ويتكون المقياس من ٤ ورقات للتعليمات والأسئلة ثم ورقـة إجابـة لمقياس .

ثبات المقياس :

يقصد بثبات المقياس الحصول على نفس النتائج إذا تكرر قيـــاس نفـس الظاهرة ولقد اعتمد الباحث فى التأكد من ثبات المقياس علـــى طريقــة إعــادة الاختبار حيث قام بتطبيقه على إحدى الجماعات بمركز شباب الساحل .

وكان حجم الجماعة عشرة أعضاء فى الفئة العمرية من ١٥-١٨ ســـنة وبعد مضي عشرة أيام أعيد تطبيق المقياس على نفس أعضاء الجماعة ثم قـــام الباحث بحساب معامل الارتباط بين ترتيب أعضاء الجماعة وفقا للنتائج التـــى حصلوا عليها من تصحيح ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس ، والجدول رقـــم (١) يوضح هذه النتائج .

جدول رقم (١)

يوضح درجات الأعضاء فى التطبيق الأول والثاني وثبات المقياس

رقم العضو	درجة العضو فى التطبيق الأول (س)	درجة العضو فى التطبيق الثانى (ص)	ترتيب س	ترتيب ص	ف	ف٢
١	٢٧٥	٢٨٠	٤	٤	-	-
٢	٢٧٤	٢٧٠	٥	٦	١	١
٣	٢٧٩	٢٨١	٣	٣	-	-
٤	٢٨٥	٢٨٧	١	١	-	-
٥	٢٦٠	٢٦٥	٨	٨	-	-
٦	٢٥٥	٢٤٠	١٠	١٠	-	-
٧	٢٥٧	٢٦٠	٩	٩	-	-
٨	٢٨١	٢٧٢	٢	٥	٣	٩
٩	٢٧٢	٢٦٧	٦	٧	١	١
١٠	٢٧٠	٢٨٢	٧	٢	٥	٢٥
						٣٦

$$ر = ١ - \frac{٦ \text{ مج ف}^٢}{ن (ن^٢ - ١)} = ١ - \frac{٦ \times ٢٦}{١٠(١٠٠-١)} = ٠,٧٨$$

حيث "ر" مستوى ثبات القياس

وبالكشف فى جدول معنوية الارتباط عند درجـــات حريـــة ٨ (ن - ٢) ودرجة ثقة ٩٥% تبين أن معامل الارتباط ذات دلالة إحصائية حيـــث كـــانت القيمة الجدولية = ٠,٦٣٢

كما يوضح جدول رقم (٢) الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات المؤشـــرات الخاصة بالانتماء .

جدول رقم (٢)

يوضح الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات المؤشرات الخاصة بالانتماء

مؤشرات الانتماء	قيمة ر المعنوية	قيمة ر الجدولية	الدلالة الإحصائية
المشاركة فى حياة الجماعة	٠,٧٧	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
تقبل أهداف الجماعة	٠,٨٢	,,	دال إحصائياً
مسايرة قيم ومعايير الجماعة	٠,٧٥	,,	دال إحصائياً
الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب للجماعة	٠,١٧	,,	دال إحصائياً
الرغبة فى الحفاظ على استمرارية الجماعة	٠,٦٩	,,	دال إحصائياً

علما بأن "ر" الجدولية قد حسبت عند مستوى معنوية ٠,٠٥

صدق القياس :

للصدق أهمية كبرى فى بناء الاختبارات النفسية والاجتماعية ذلك لأنـــه يكشف عن محتوياتها ويعتبر الاختبار صادقاً إذا كان يقيس الصفة أوالقدرة التـى قصد به قياسها (١:٩٧) .

ويقسم الصدق إلى قسمين : القسم الأول ويطلق عليه الصدق الوصفـــي ويشمل الصدق الفرضي والصدق السطحى والسطح المنطقى والقسم الثانى يطلق عليه الصدق الإحصائى ويشمل الصدق الذاتى والصـــدق التجريبـــى والصـــدق العاملى (٣٣٥:٢٧) .

وللتحقق من صدق المقياس استخدم الباحث عدة أساليب هى :

أ - الصدق السطحي أو الظاهري :

ويعنى المظهر العام الاختبار كوسيلة من وسائل القياس العقلي كمناســـبة الاختيار للمختبرين من ناحية التعليمات وصلاحية الأسئلة لإثـــارة الاســـتجابات المناسبة للمختبرين (٣٣٧:٢٧) .

وفى هذا المجال قام الباحث بعرض المقياس على عدد المحكميـــن مـــن أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية (جامعة حلوان) وعلم الاجتمـــاع وعلم النفس وذلك لتوضيح رأيهم فى المقياس وصلته بالمؤشرات التى يحتويـــها وكذلك مدى وضوح العبارات وسهولتها ، وقد استفاد من تلك الملاحظات التـــى أبداها المحكمون حيث استبعدت بعض العبارات غير المرتبطة أو المتداخلـــة ، واستخدمت العبارات التى أبرزت عملية التحكيم وجود اتفاق عليها بنسبة ٨٥% فأكثر .

ب - الصدق الذاتي :

وقد استخدمه الباحث كأحد أنواع الصدق الإحصائى ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختيار ، والجـــدول رقـــم (٣) يوضـــح الصدق الذاتي للمقياس ومؤثراته .

جدول رقم (٣)

يوضح الصدق الذاتي لمؤشرات الانتماء ومقياسه

مؤشرات الانتماء ومقياسه	معامل الثبات	الصدق الذاتي
المشاركة في حياة الجماعة	٠,٢٧	٠,٨٨
تقبل أهداف الجماعة	٠,٨٢	٠,٩١
مسايرة قيم ومعايير الجماعة	٠,٧٥	٠,٨٧
الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب للجماعة	٠,٧١	٠,٨٤
الرغبة في الحفاظ على استمرارية الجماعة	٠,٦٩	٠,٨٢
مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة	٠,٧٨	٠,٨٨

ويلاحظ من الجدول السابق أن معاملات الصدق الذاتي للمقياس ومؤشراته مرتفعه .

ج- الصدق التجريبي :

ويتم حسابه بقياس مدى اتفاق نتائج القياس مع الوقائع الخارجية المتعلقة بالسلوك الفعلي فى جانب يقيسه المقياس كمقارنة نتائج المقياس ببيانات خاصة عن المبحوث (٢٨:١٦٧) .

ولتحقيق الصدق التجريبي ، فقد طبق المقياس على جماعتين متجانستين بمركز شباب الساحل ، وكان التجانس بينهما فى المرحلة العمرية للأعضاء بالمرحلة التعليمية والحالة الاجتماعية ومحل الإقامة والحجم ، وكان هناك تباين بين الجماعتين فى العمر الزمني لهما . حيث كانت الجماعة الأولى قد تكونت منذ شهر واحد فقط . وذلك على أساس فرضية مؤداها أن أعضاء الجماعة الأولى من المتوقع أن تكون درجاتهم فى مقياس الانتماء أكبر من درجات أعضاء الجماعة الثانية ، حيث تؤكد كثير من الكتابات أنه كلما ازداد العمر الزمني للجماعة كلما ازداد إحساس الأعضاء بالانتماء إليها (٢٩:٩٩) .

وبتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) أثبتت النتائج وجود فروق جوهرية بين الجماعتين بدرجة ثقة ٩٥% مما أدى إلى قبول الفرض السابق ، وهذا يؤكد الصدق التجريبي للمقياس .

جدول رقم (٤)

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الجماعة الأولى	١٥	٢٩٥	٧٤,٥	٢٨	٢,٠٤٨	١٥,٤٢	يوجد فرق معنوى
الجماعة الثانية	١٥	٢٦٠	٦,٢٤.				

حيث أن العمر الزمني لجماعتي الصدق مختلف فإن ظهور اختلاف حقيقي فى المتوسط الحسابي لدرجات كل منها على المقياس يؤكد صدق المقياس امبيريقياً (١١٠،٣٠) .

خصائص الجماعة التى تطبق عليها المقياس :

يطبق هذا المقياس على الجماعة الصغيرة التى يعمل معها أخصائى اجتماعى (أخصائى جماعة) وتتميز بالخصائص التالية :

- أن تكون على درجة من التماسك ولها هدف واضح .
- أن يكون للجماعة تقاليدها وعاداتها المميزة لها .
- أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم الوظيفي .

الاستفادة المتوقعة من المقياس :

١-لما كان تنمية روح الانتماء أحد الأهداف التى يسعى إليها أخصائى الجماعة فإن أى ممارسة تهدف إلى تحقيق ذلك لابد أن يتوافر لديها مقياس يتحدد على أساسه درجة انتماء الأعضاء لجماعتهم قبل التدخل المهنى والتى على

أساسها يتحدد شكل ودرجة التدخل المهنى اللازم تحقيق زيادة فــــى درجــة الانتماء .

ولما كانت درجة الانتماء تعبر عن اتجاهات أعضاء الجماعة التى لـــها انعكاسها على تعاملهم فى المواقف المختلفة التى يمرون بها داخل الجماعة مثــل المشاركة فى جهود الجماعة وبرامجها وتقبل الأهداف ووسائل تحقيقها والإمتثال للقيم والمعايير المنظمة للسلوك ... الخ

فإن التعرف على درجة انتماء الأعضاء لجماعتــــهم يســاعد أخصــائى الجماعة فى التعرف على اتجاهاتهم نحو هذه المواقف والتعامل معهم .

٢- يساعد هذا المقياس فى تقويم العائد من التدخل المهنى الموجه نحو رفـــع درجة انتماء الأعضاء لجماعتهم .

٣- يساعد هذا المقياس فى اختبار العلاقة بين بعض المتغيرات ، كالســـن أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو البرنامج أو قيم ومعايير الجماعة ، ودرجة انتماء الأعضاء لجماعتهم .

نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

إن إعداد مقياس لقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ييسر على البــاحثين القيام بالكثير من الدراسات التى تساعد فى الكشف عن العوامل التى تسهم والتى تعوق الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وعلاقته ببعض المتغيرات .

أ – علاقة تجانس الجماعة بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

يفترض الباحث أنه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط كلاً من أعضــــاء الجماعة المتجانسة وأعضاء الجماعة غير المتجانسة بالنسبة لدرجة الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

وبتطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة على جماعتين (حجم كـــل منهما ٢٠ عضوا) بمركز شباب شبرا المظلات المطور ، حيث كانت الجماعــة

الأولى متجانسة من حيث العمر الزمني للأعضاء والمرحلة التعليمية والحالـــة الاجتماعية والمستوى الاقتصادى والاجتماعى لهم.

وكان أعضاء الجماعة الثانية غير متجانسين فى نفس المتغـــيرات ، ثـــم بتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) حصلنا على النتائج الموضحة بــــالجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

يوضح البيانات الخاصة بالجماعتين المتجانسة وغير المتجانس

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المتجانسة	٢٠	٢٠١,٧٤	٥,٣٤	٢٨	٢,٠٢١	٣,٣٥	يوجد فرق معنوى ودال إحصائيا
غير المتجانسة	٢٠	٢٩٥,٣٥	٦,٣٩	٢٨			

ويتضح من الجدول السابق أن هناك فروقا معنوية بين متوسطي أعضـــاء الجماعتين فى درجات الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وذلك عند مستوى معنـــوى ٠,٠٥ مما يدعونا إلى رفض الفرض الصفري .

وقد يرجع ارتفاع متوسط درجات انتماء الأعضاء فى الجماعة المتجانسة إلى أن الفرد يميل إلى الانتماء مع من يتشابه معهم وهذا مـــا أكدتـــه أبحـــاث Schachter (٧) كما أن تجانس الجماعة يتيح للأفراد التكيف مـــع بعضـــهم البعض ومع الجماعة وهذا ما يساعد على انسجام الأعضاء وتماسكهم ويقلل من

مشاعر الخوف والقلق بينهم ، الأمر الذى يؤدى بدوره إلى تماسك الجماعـــة ، هذا التماسك الذى يمثل ظاهرة أساسية لإستمرار الأفراد فى عضوية الجماعـة ، كما أنه هو الرباط الذى يربطهم ويبقى عليـهم وعلـى اسـتمرارية علاقاتـهم واتصالاتهم بعضهم ببعض ، ويمهد للإلتقاء فى الآراء وحسم المشكلات وتجنب الصراع .

إن الديناميات الأساسية فى الجماعة تقوم على المعونـــة المتبادلـة بيـن الأعضاء فى أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض ، وأن التعادل والاتزان مطلــوب وضروري بينهم ، ولذلك يجب ألا يكون هناك تطرف فى الفروق بين الأعضاء خاصة وأن هذا الاتزان يؤدى إلى تماسك الجماعة ، ولا يخفى علينا أن التماسك بين الأعضاء ليس هو المقصود هنا ، بل المقصود هو التوافق والتكامل بينــهم وهذا ما أيده ، فريتز Fritz Redl حيث قال : بأنه ليس هناك جماعة متجانسـة تماماً ، ولكن يهمنا أن نعرف بالتحديد مجموعـــة المعـايير التـى إذا راعينـا تجانسها، تضمن تحقيق أهدافها ، كما أن كل مؤسسة تستخدم معايير مختلفة فـى تكوين الجماعات بها ، ويتوقف ذلك على الهدف الذى تسعي الجماعة والمؤسسة إلى تحقيقه.كما نادى "فريتز ريدل "بقانون المسافة الأنسب الذى يقتضـي بـأن تكون الجماعات على قدر من التجانس لنضمن إستقرارها وبقاءها وقــدر مـن الإختلاف لتضمن حيويتها (٢٢:٥٢-٥٥) .

ب- علاقة حجم الجماعة بالاتجاه نحو الانتماء:

يفترض الباحث أنه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط كلاً من أعضـــاء الجماعة صغيرة الحجم وأعضاء الجماعة كبيرة الحجم بالنسبة لدرجة الاتجـــاه نحو الانتماء للجماعة .

وبتطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة على جماعتين بمركز شباب الساحل ، حجم الأولى ١٥ عضواً وحجـــم الثانيـــة ٥٠ عضـــواً والجماعتـان

متجانستان من حيث العمر الزمني لهما ، ومن حيث المستوى الاقتصادى والاجتماعى ، والمرحلة التعليمية والمرحلة العمرية (١٥-١٨ عاما) للأعضاء فى كل منهما ، وبتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) حصلنا على النتائج الموضحة بالجدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

يوضح البيانات الخاصة بالجماعتين الصغيرة الحجم والكبيرة الحجم

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الصغيرة الحجم	١٥	٣١٠,٥٤	٩,٧٥	٦٣	٢	١٦,٠٣	يوجد فرق معنوى ودال إحصائيا
الكبيرة الحجم	٥٠	٢٧٥,٤٣	٦,٢٤				

ويتضح من الجدول السابق أن هناك فروقا معنوية بين متوسطي أعضاء الجماعتين فى درجات الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥ مما يدعونا إلى رفض الفرض الصفري .

وقد يرجع ارتفاع متوسط درجات الانتماء فى الجماعة صغيرة الحجم فى أن هذه الجماعة تتيح للأعضاء فرصة معرفة بعضهم معرفة قوية ، والإسهام فى الحياة الجماعية إسهاما إيجابيا ، كما أن صغر حجم الجماعة يساعد أخصائي الجماعة على معرفة وفهم الأعضاء كأفراد والوقوف على حاجاتهم

ورغباتهم ومشكلاتهم ، ويكون قادراً على مساعدتهم ، أما فى الجماعة كبيرة الحجم فمن الصعب على الأعضاء تكوين العلاقة القوية فيما بينهم . تلك العلاقة اللازمة لنموهم واستقرار الحياة الجماعية ، أما أخصائي الجماعة فيصبح فى موقف يصعب عليه فيه تكوين علاقات قوية مع كل الأعضاء ، هذه العلاقة الضرورية لعملية المساعدة كما أنه فى الجماعات ذات الحجم الكبير نجد أن أخصائى الجماعة غالباً ما ينسي الدور الذى يجب أن يقوم به وهو دور المساعد الذى يساعد الجماعة وأعضائها على وضع وتنفيذ برامجهم اللازمة لإشباع حاجاتهم ورغبتهم ، ويكون همه موجهاً إلى اشتراك الأعضاء فى النشاط بدلاً من توجيهه إلى نموهم .

كما أن الأسلوب الديمقراطى لا يمكن أن يسود الحياة الجماعية فى تلك الحالة مما يؤثر سلبيا على درجة انتماء الأعضاء للجماعة (٢٣:٩٨-٩٩) وبهذه المناسبة لا يخفى علينا أن حجم الجماعة بصفة عامة ، يتوقف على العمر الزمني للأعضاء المكونين للجماعة ، ونوع النشاط الذى تريد أن تمارسه الجماعة ، وإمكانيات المؤسسة ، وأغراض الأعضاء المكونين للجماعة واحتياجاتهم ورغباتهم كما يتوقف أيضاً على مهارة الأخصائى (٢٦:٤٧) .

ج- علاقة العمر الزمني للجماعة بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

اثبت تطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة - عند اختبار صدقه التجريبي - أنه كلما ازداد العمر الزمني للجماعة كلما ازداد إحساس الأعضاء بالانتماء إليها ، فقد أكدت نتائج الجدول رقم (٤) السالف الذكر ، أن هناك فروقاً جوهرية بين متوسطي درجات الانتماء للأعضاء فى الجماعتين المختلفتين من حيث العمر الزمني وذلك لصالح الجماعة ذات العمر الزمني الأكبر .

وقد يرجع ذلك إلى أن الجماعة كلما تقدمت فى عمرها الزمني تقدمت فى مرحلة نموها ، ويزداد شعور الأعضاء بالانتماء إليها ، حيث تزداد العلاقات

بين أعضاء الجماعة ، ويلتفون حول هدف الجماعة الذى يربطهم معاً فـــيزداد تماسك الجماعة وتعمل على تحقيق أهدافها وصيانة كيانها وحياتها ، كما تــزداد درجة مشاركة الأعضاء فى الحياة الجماعية ، كما تزداد درجة تحملهم للمسئولية فى أداء أعمال الجماعة وتزداد نســبة حضــور الأعضــاء إلــى الجماعــة ، ويستخدمون صيغ الجمع فى حديثهم وتقوى العلاقات بينهم وبين الأخصائى مما يؤدى إلى تنمية روح الانتماء للجماعة .

فى حين نجد أن الجماعة حديثة التكوين غالباً ما ينقص أعضاءها التحمس والاشتراك فيما تقوم به الجماعة من أعمال ، ويظهر ترددهم الملحوظ بالنســبة إلى الأهداف والبرامج الخاصة بهم ، كما أن العلاقة بينهم تكون ضعيفــة ممــا يؤثر سلبياً على درجة انتمائهم للجماعة .

ويجب ألا ننسي أنه ليس بالضرورة زيادة درجة انتماء الأعضاء للجماعة بزيادة العمر الزمني لها فقد تجد مع تقدم عمر الجماعة أن حماس الأعضاء يأخذ فى التضاؤل ، فتقل نسبة حضورهم ، وينسحب بعضهم مــن الجماعــة حيــث يشعرون أن الجماعة قد حققت أهدافها ووظائفها بالنسبة لهم وعندئذ تقل درجــة انتمائهم للجماعة (٢٩:٩٤) .

وبعد ، فإن هذه الدراسات قد أجريت على عدد محدود مـــن الجماعــات وكان الاعتماد الأكبر على الجماعات الموجودة بمراكز الشباب ، لذا فإن النتائج التى توصلنا إليها تعتبر مؤشرات تحتاج إلى اهتمام من أخصائيى العمــل مــع الجماعات ، مع توسيع مجال الدراسة ليشمل دراسة علاقة المستوى الاقتصــادى والاجتماعى ، والجنس والسن ، والحالة الاجتماعية والحالة التعليمية ، والعمل ، والدخل ، ومدة العضوية بالجماعة ، والــبرامج ، ونــوع القيــادة ، والتنظيــم الوظيفي والاتصال والمناقشة الجماعية وأهداف الجماعــة ، والأســاليب التــى يستخدمها أخصائى الجماعة فى التدخل المهني بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

الصورة النهائية لمقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

نعرض فى الصفحات التالية الصورة النهائية لمقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ، حيث يتضمن المقياس أربع ورقات خاصة بالتعليمات والأسئلة ، وورقة واحدة خاصة بالإجابة **ويتضمن المقياس خمسة مؤشرات أساسية للانتماء هى :**

١- المشاركة فى حياة الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام ١،٦،٢٢،٢٣، ٢٥،٣٣،٣٤،٣٥،٤٦،٤٧،٥٠،٥٩،٦١،٦٨،٧٣ فى المقياس

٢- تقبل أهداف الجماعة وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام ٢،٨،٩،٢٠،٢١،٢٦،٢٧،٣٦،٣٧،٤٥،٤٨،٤٩،٦٠،٦٩،٧٠ فى المقياس .

٣- مسايرة قيم ومعايير الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٣، ٧، ١٠، ١١، ١٨،١٩،٢٩،٣٠،٣٨،٣٩،٤٣،٤٤،٥١،٦٢،٧٥ فى المقياس

٤- الشعور بالفخر والاعتزاز بالانتساب للجماعة وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام :٤، ٥، ١٢، ١٣، ١٦، ١٧، ٢٨، ٣١، ٤٠، ٤٢، ٥٢، ٥٣، ٥٤، ٥٥، ٧٤ فى المقياس

٥- الرغبة فى الحفاظ على استمرارية الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام: ١٤، ١٥، ٢٤، ٣٢، ٤١، ٥٦، ٥٧، ٥٨، ٦٣، ٦٤، ٦٥، ٦٦، ٦٧، ٧١، ٧٢ فى المقياس.

مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

أولاً: التعليمات والأسئلة :

تعليمات خاصة بالمقياس :

نجد فى الصفحات التالية مجموعة من العبارات تتصل بآرائك الشخصية فى بعض المواقف المرتبطة بالحياة الجماعية داخل الجماعة التى تنتمي إليها .

وفى ورقة الإجابة المصاحبة تجد أرقاما تقابل أرقام العبارات فى المقياس نفسه ، وتجد أمام كل رقم خمس خانات كل منها عبارة عن نقطيتين وهى تحت الكلمات "موافق جداً ، موافق ، لا أعرف ، أرفض ، وأرفض جداً" بهذا الشكل .

موافق جداً　　موافق　　لا أعرف　　ارفض　　أرفض جداً

والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وأن تضع علامة (✓) فى الخانة التى تعبر عن رأيك الشخص فعلا ، وبصراحة مع العلم بأنه ليست هناك عبارات صحيحة وأخرى خاطئة .

سنبدأ الآن : أملأ البيانات الخاصة فى الركن الأعلى جهة اليسار من ورقة الإجابة ثم أجب عن كل عبارة ، لا تترك أى عبارة دون أن تجيب عليها ولا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ، وتأكد باستمرار أنك تضع العلامة أمام الرقم الصحيح للعبارة أجب بسرعة حسب انطباعك الأول وتذكر أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ، وأعلم أن جميع البيانات التى ستدلى بها ستظل سراً ولن يطلع عليها أحد ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط .

شكرا لتعاونك فى إبداء الرأى بكل صراحة وأمانة .

الباحث

م	العبارة
١	أرحب بتحمل المسئوليات التى تلقبها على جماعتي
٢	من الضرورى أن أهتم بتحقيق أهداف الجماعة بجانب أهدافى الشخصية
٣	أعتقد أن تصرفاتي لا تجد ترحيبا بين أعضاء جماعتي
٤	أحرص على إخفاء أى معلومات تشوه صورة جماعتي أمام الآخرين
٥	لن أهتم بتصرفات الآخرين التى تسيئ إلى سمعة جماعتي

٦	مشاركة الأعضاء في توجيه برامج الجماعة أمر ضروري .
٧	لن اقبل النظام الذى اتفقت عليه الجماعة لأداء أعمالها .
٨	أرى أن أى تحسن فى مستوى حياة الجماعة يعود علينا بالفائدة .
٩	أستطيع أن أعدل أهدافي لكي تتوافق مع أهداف الجماعة .
١٠	المحافظة على قيم الجماعة أمر غير ضروري .
١١	أحرص على الحضور في المواعيد المحددة لاجتماعات الجماعة .
١٢	من الضروري أن يمتنع الأعضاء عن أداء السلوك الذى يسئ إلى جماعتهم .
١٣	يجب أن يحافظ الأعضاء على أسرار الجماعة حرصاً على سمعتها .
١٤	استمرار الجماعة أمر لا يهمني .
١٥	سوف أشجع تبني الجماعة لأهداف جديدة .
١٦	يشرفني أم امثل الجماعة أمام جماعات المؤسسة والمجتمع .
١٧	لابد ان أتصدى لأى محاولة تضعف العلاقات داخل الجماعة .
١٨	أرى أن القيم التي أعتنقها لا علاقة لها بقيم الجماعة .
١٩	سوف أشارك زملائي فى الامتناع عن أداء السلوك الذى ترفضه الجماعة .
٢٠	يجب أن أضع إمكانياتي ومواردي لتحقيق أهداف الجماعة .
٢١	أعتقد أن البرامج التى تمارسها الجماعة تساعد على تحقيق أهدافها .
٢٢	المشاركة فى حل مشكلات الجماعة ضياع للوقت .
٢٣	أحب أن أؤدي دوري فى تنفيذ ما يتفق عليه جماعتي .
٢٤	لا يضايقني الانتقال إلى جماعة أخرى .

٢٥	أحرص على إقامة علاقات طيبة بين جماعتي والجماعات الأخرى .
٢٦	أتصدي لمن يقوم بإتلاف موارد وإمكانيات الجماعة .
٢٧	يجب أن أشترك فى الحياة الجماعة من أخل تحقيق أهدافي الشخصية
٢٨	لن أهتم بإقناع الآخرين بخطأ نظرتهم إلى جماعتي .
٢٩	سوف اتبع تعليمات الجماعة حتى وإن كان الأعضاء لا ينفذونها .
٣٠	يجب أن أشجع أعضاء جماعتي على الالتزام بالوقت المحـــدد عنـد ممارسة الأنشطة .
٣١	لا يسعدني أن يعرف الآخرون أنني عضو بالجماعة .
٣٢	أحرص على ممارسة برامج الجماعة .
٣٣	ليس من الضرورى أن يشارك الأعضاء في اختيار برامج الجماعة .
٣٤	من الضرورى أن ننقد الرأى الذى نعتقد أنه خطأ .
٣٥	من الضرورى أن يشارك أعضاء الجماعة فى حل مشكلاتهم .
٣٦	أرى أن اشتراكي فى تحقيق أهداف الجماعة يعوق تحقيـــق أهدافـــي الخاصة .
٣٧	يجب أن نتقبل توجيهات أخصائى الجماعة لأنها تساعد علـــى نمـــو الجماعة .
٣٨	أحرص على أن يكون سلوكي مقبولاً من زملائي فى الجماعة .
٣٩	من الضرورى أن يتبع الأعضاء النظـــام أثنـــاء مناقشـــة الجماعـــة لبرامجها .
٤٠	أحرص على تعريف من أتعامل معهم أنى من أعضاء هذه الجماعة.
٤١	سوف أتصدى لأى محاولة تعمل على إنهاء حياة الجماعة .

٤٢	يجب عدم التدخل لفض أى خلاف أو نـــزاع ينشـــا بيـــن الجماعـــة والجماعات الأخرى .
٤٣	يجب توقيع العقاب على كل من يخالف قيم الجماعة .
٤٤	أرى أن تفكيري لا يتفق مع الجماعة .
٤٥	أحرص على التقدم بأفكار جديدة لتحقيق أهداف الجماعة .
٤٦	يجب أن أخصص جزءً من وقتي لمناقشة مشكلات الجماعة .
٤٧	الاشتراك فى عمل مع الجماعة أمر يضايقني .
٤٨	أرى أن أهداف الجماعة لا تتفق مع أهدافي .
٤٩	اعتقد أن البرامج التى تمارسها الجماعة لا تساعد على تحقيق أهدافي الشخصية .
٥٠	قائد أى جماعة هو المسئول وحده عن تحديد برامج الجماعة .
٥١	من الضرورى أن أحافظ على النظام المتفـــق عليـــه بيـــن أعضـــاء جماعتي .
٥٢	يجب أن أحافظ على سمعه جماعتي فى المؤسسة والمجتمع
٥٣	أعتقد أن أخصائى الجماعة هو المسئول وحده عن حماية الجماعة من أي تهديد خارجي .
٥٤	اشعر بالفخر لأنني عضو في هذه الجماعة .
٥٥	سوف أشجع أصدقائي على الانضمام إلى جماعتي .
٥٦	يجب أن اقضي وقت فراغي داخل الجماعة .
٥٧	من الضرورى أن ينتظم الأعضاء فى حضور اجتماعات الجماعة .
٥٨	الانضمام إلى الجماعات ضياع للوقت .

٥٩	يجب أن يشارك الأعضاء فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالجماعة .
٦٠	اعتقد أنني لن أستطيع أن أحقق أهدافي داخل الجماعة.
٦١	نجاح أى جماعة فى عمل تقوم به يقتضي التعاون بين جميع أعضائها.
٦٢	من الضرورى اتباع القواعد والتعليمات التى تحددها الجماعة .
٦٣	سوف أعمل على استمرار جماعتي فهي بمثابة أسرتي الثانية .
٦٤	استمرار الجماعة يحقق لي فوائد عديدة .
٦٥	من الضرورى تشجيع الجهود البناءة التى تستهدف استمرار حياة الجماعة .
٦٦	أرى ضرورة الانتقال من جماعتي إلى جماعة أخرى .
٦٧	سأكون أول من يواظب على حضور اجتماعات الجماعة .
٦٨	أعتقد أن أخصائى الجماعة هو المسئول وحده عن توجيه الأعضاء عندما يخطئون .
٦٩	أرى أنه لا يوجد تعارض بين أهداف الجماعة وأهدافي الشخصية .
٧٠	لن اقبل الأسلوب الذى تستخدمه الجماعة فى وضع برامجها لأنه لا يحق أهدافي .
٧١	سوف أبقي فى الجماعة مهما كلفني ذلك .
٧٢	أفضل قضاء وقت فراغي مع أسرتي على الاشتراك فى مشروعات الجماعة .
٧٣	أحرص على مساعدة القائمين بالعمل داخل الجماعة .
٧٤	أستطيع أن اقنع أعضاء الجماعة بالرد على محاولات البعض لإضعافها .
٧٥	أحرص على أن أكون قدوة بين أعضاء جماعتي .

مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

ثانيا ورقة الإجابة

الاسم :---------------- تاريخ الميلاد : ----------------

العمل : ---------------- أسم الجماعة : ----------------

عنوان السكن : ----------------

م	موافق جدا	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جدا
١	------------	--------	--------	--------	--------
٢	------------	--------	--------	--------	--------
٣	------------	--------	--------	--------	--------
٤	------------	--------	--------	--------	--------
٥	------------	--------	--------	--------	--------
٦	------------	--------	--------	--------	--------
٧	------------	--------	--------	--------	--------
٨	------------	--------	--------	--------	--------
٩	------------	--------	--------	--------	--------
١٠	------------	--------	--------	--------	--------
١١	------------	--------	--------	--------	--------
١٢	------------	--------	--------	--------	--------
١٣	------------	--------	--------	--------	--------
١٤	------------	--------	--------	--------	--------
١٥	------------	--------	--------	--------	--------
١٦	------------	--------	--------	--------	--------
١٧	------------	--------	--------	--------	--------
١٨	------------	--------	--------	--------	--------

١٩	------------	--------	--------	--------	--------
٢٠	------------	--------	--------	--------	--------
٢١	------------	--------	--------	--------	--------
٢٢	------------	--------	--------	--------	--------
٢٣	------------	--------	--------	--------	--------
٢٤	------------	--------	--------	--------	--------
٢٥	------------	--------	--------	--------	--------
٢٦	------------	--------	--------	--------	--------
٢٧	------------	--------	--------	--------	--------
٢٨	------------	--------	--------	--------	--------
٢٩	------------	--------	--------	--------	--------
٣٠	------------	--------	--------	--------	--------
٣١	------------	--------	--------	--------	--------
٣٢	------------	--------	--------	--------	--------
٣٣	------------	--------	--------	--------	--------
٣٤	------------	--------	--------	--------	--------
٣٥	------------	--------	--------	--------	--------
٣٦	------------	--------	--------	--------	--------
٣٧	------------	--------	--------	--------	--------
٣٨	------------	--------	--------	--------	--------
٣٩	------------	--------	--------	--------	--------
٤٠	------------	--------	--------	--------	--------
٤١	------------	--------	--------	--------	--------
٤٢	------------	--------	--------	--------	--------

٤٣	------------	--------	--------	--------	--------
٤٤	------------	--------	--------	--------	--------
٤٥	------------	--------	--------	--------	--------
٤٦	------------	--------	--------	--------	--------
٤٧	------------	--------	--------	--------	--------
٤٨	------------	--------	--------	--------	--------
٤٩	------------	--------	--------	--------	--------
٥٠	------------	--------	--------	--------	--------
٥١	------------	--------	--------	--------	--------
٥٢	------------	--------	--------	--------	--------
٥٣	------------	--------	--------	--------	--------
٥٤	------------	--------	--------	--------	--------
٥٥	------------	--------	--------	--------	--------
٥٦	------------	--------	--------	--------	--------
٥٧	------------	--------	--------	--------	--------
٥٨	------------	--------	--------	--------	--------
٥٩	------------	--------	--------	--------	--------
٦٠	------------	--------	--------	--------	--------
٦١	------------	--------	--------	--------	--------
٦٢	------------	--------	--------	--------	--------
٦٣	------------	--------	--------	--------	--------
٦٤	------------	--------	--------	--------	--------
٦٥	------------	--------	--------	--------	--------
٦٦	------------	--------	--------	--------	--------

٦٧	------------	--------	--------	--------	--------
٦٨	------------	--------	--------	--------	--------
٦٩	------------	--------	--------	--------	--------
٧٠	------------	--------	--------	--------	--------
٧١	------------	--------	--------	--------	--------
٧٢	------------	--------	--------	--------	--------
٧٣	------------	--------	--------	--------	--------
٧٤	------------	--------	--------	--------	--------
٧٥	------------	--------	--------	--------	--------

×٥ =

×٤ =

×٣ =

×٢ =

×١ =

المجموع =

المجموع الكلي

المراجـــــع

١-صلاح عبد المنعم حوطر: مقياس الاتجاه نحـو العمـل فـى الصحـراء، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٩ .

٢-محمد عبد الحي نوح : تصميم واختبار مقياس لتحديد مدي انتماء السكان لمجتمعهم ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـة حلـوان ، ١٩٨٠ .

٣-السيد على شتا : الاغتراب الاجتماعي فى ضوء نظرية التكامل المنـهجي مع دراسة لظاهرة الاغتراب فى النسق الاجتمـاعي للمصنـع ، رسـالة دكتوراه كلية الآداب ، جامعة القاهرة ١٩٧٤ .

٤-عبد الحليم رضا عبد العال : استثارة سكان المجتمع للمشاركة فى تنميـة المناطق الحضرية المختلفة ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعيـة ، جامعة حلوان ١٩٧٦.

٥-تومادر مصطفى أحمد: دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية جيرة حضريـة مستحدثة ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـة حلـوان ، ١٩٨٤ .

٦-على إبراهيم محرم : العلاقة بين ممارسة طريقة العمـل مـع الجماعـات والتنمية السياسية لأعضاء الجماعة ، رسالة دكتـوراه ، كليـة الخدمـة الاجتماعية جامعة حلوان ١٩٨٩ .

7- Schachter , S : The Psychology Of affiliation Stanford University Press , 1959 .

٨-مصطفى محمد عبد العزيز : مداخل تعزيز الانتماء القومي بين التلاميذ في التربية الفنية، بحث مقدم إلى مؤتمر التربية الفنية وقضية الانتمـاء فـى الفترة من ٢٦-٢٨ مارس ، ١٩٨٨ .

٩-منير البلعلبكى: **المورد ، قاموس إنجليزي عربى** ، بـــيروت ، دار العلـــم لملايين ، ١٩٧٤ .

10- Maslow A. H : **Motivation and Personality**, New York, Harper 1955 .

11- Peters H . J Shertzer B : **Gutdance, Program Development and mangemrnt** (2 nd , Ed) Columbus , Ohio Charles Netrill , 1969 .

12- Slavson S R : **Pracitce of Group Therapy,** London The Pushing Press , 1947 .

١٣- السيد محمد خيري : **الإحصـــاء فـــى البحـــوث النفســـية والتربويـــة والاجتماعية**، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، مطبعة دار التأليف ،١٩٦٣ .

١٤- إنتصار يونس : **السلوك الإنساني** ، القاهرة : دار المعارف بمصـــر ، ١٩٦٧ .

١٥- على السلمي : **العلوم السلوكية فى التطبيـــق الإداري** ، القـــاهرة ، دار المعارف بمصر، ١٩٧٠ .

١٦- كمال دسوقي : **الاجتماع ودراسة المجتمع** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلـــو المصرية، ١٩٧١ .

١٧- لويس كامل ملكية : **سيكولوجية الجماعات والقيادة** ، القاهرة ، مكتبـــة النهضة المصرية ، ١٩٧٠ .

١٨- سيد أبو بكر حسانين : **طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمـــع**، الطبعة الأولى ، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٤ .

١٩- أ . براون : **علم النفس الاجتماعى فى الصناعة** ، ترجمة محمد الســـيد خيري، القاهرة ، دار النهضة العربية ، بدون تاريخ .

٢٠- أحمد عزت راجح : **أصول علم النفس** ، القاهرة ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، ١٩٦٠ .

٢١- محمود حسن : **خدمة الجماعة والشباب نظرياً وتطبيقياً**، الطبعة الأولى، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٦ .

٢٢- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ .

٢٣- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **دراسات فى خدمة الجماعة** ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، دار عقل للطباعة ، ١٩٨٦ .

24- Trecker Harleigh B : **Social Group Work , Principles and Pracitces,** New York, Association Press, 1972 .

25- Schwartz W . and Zelba S : **The practice of group Work** , Colombia University, Press New York, and London , 1971 .

٢٦- إبراهيم بيومي مرعي وآخرون: **العمليات الأساسية فى العمل الجماعات**، القاهرة ، مطبعة الهاني ، ١٩٨٩

٢٧- محمود السيد أبو النيل : **التحليل العاملى للذكاء وقدرات الإنسان**، دراسة عربية وعالمية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٦ .

٢٨- غريب سيد احمد وعبد الباسط محمد عبد المعطي : **البحث الاجتماعى المنهج والقياس**، القاهرة ، دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٤ .

٢٩- إبراهيم بيومي مرعي، وآخرون: **أسس العمل مع الجماعات** ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، ١٩٨٩ .

٣٠- عبد الحليم رضا عبد العال : **البحث فى الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٢ .

ثانياً : وضع وتصميم مقياس للعلاقـة الإشـرافية بـين المشـرف وأخصائى الجماعة :

أولاً : موضوع الدراسة :

يخرج الأخصائى الاجتماعى إلى ميدان العمل مع الجماعات بعد تدريبه أثناء دراسته بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية مزوداً ببعض الخبرات فى هذا الميدان ، وهذه الخبرات تحتاج إلى صقل وتوجيه يساعدانه على النمو المهنى فى عمله. وهذه العملية هى ما تسمى بعملية الإشراف.

فالأشراف هو عملية نمو فنى يمر بها المشرف سواء أخصائى اجتماعى أو طالب تدريب بمساعدة المشرف ، ويكتسب عن طريقها المميزات التى تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة فى أداء عمله مما يؤدى إلى تحسين خدمات المؤسسة إلى العملاء.

والإشراف عبارة عن علاقة مهنية بين المشرف ومن يقوم بالإشراف عليهم ، توجدها السلطة فى المؤسسة ويتقبلها الطرفان ، والمشرف لمعلوماته وفهمه للسلوك والمواقف الاجتماعية ووظيفة المؤسسة ، يركز اهتمامه على توجيه العملية التعليمية ويساعد من يشرف عليهم ليفهموا أنفسهم ويغيروا أو يعدلوا من سلوكهم الذى يعوقهم عن تكوين علاقات طيبة بينهم وبين الأفراد والجماعات ، وليتم نموهم فنياً ، ويؤدوا وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، ويتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة (١: ١١٨).(*)

والإشراف أولاً وأخيراً علاقة بين أشخاص تقوم على مبادئ صادرة من القلب والروح والعقل توضح العمل للمشرف عليهم وتساعدهم على أداء

(*) يشير الرقم الأول بين القوسين إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة، كما يشير الرقم بعد النقطتين (:) إلى رقم أو أرقام الصفحات فى نفس المرجع.

مسئولياتهم بدقة وإتقان. فالعلاقة الإشرافية إذن هى الوسيلة الإيجابية والأساسية التى عن طريقها تسهل وتتم عملية التعليم ويجب على كل من المشرف والمشرف عليه استخدام العلاقة الإشرافية بحكمة واتزان ، أى على أساس مهنى، حتى لا يعتمد عليها الأخصائى كل الاعتماد ولا يسهم فى نموه المهنى بقدر كاف ومعقول.

والعلاقة الإشرافية هى حجر الزاوية فى بناء الإشراف ، وهى المعبر بين المشرف ومن يشرف عليه ، وهى سر نجاح الإشراف أو فشله ، ولا يمكن للمشرف أن يستخدم ويستغل مهاراته لمساعدة من يشرف عليه بدونها ، حيث تصبح مهاراته عديمة الفائدة.

ولما كانت العلاقة الإشرافية تحتاج إلى فترة من الزمن كى تتكون وتزدهر ، فهى تنمو وتتغير نتيجة للخبرات المختلفة التى يمر بها كل من المشرف والأخصائى فى الاجتماعات المختلفة والتى تبدأ من المقابلة التمهيدية أو ما قبلها ، لذا كان من الضرورى أن يتعرف المشرف على مقدار هذا النمو وهذا التغيير الذى يطرأ على هذه العلاقة من وقت لآخر ليبحث بالتالى عن العوامل المختلفة التى كانت وراء ذلك والتى أثرت عليها سلباً أو إيجاباً ، قوة أو ضعفاً ، فيعمل على تدعيم عوامل القوة ويعالج عوامل الضعف.

ولما كان من الضرورى استخدام القياس للإرتقاء بمستوى النتائج التى نتوصل إليها عند إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية وكذا تقييم مدى فاعلية التدخل المهنى (٢: ٢٣٥) ، فقد فكر الباحث فى إيجاد وسيلة (أداة) يستطيع بها المشرف متابعة نمو العلاقة الإشرافية وتطورها من وقت لآخر ، ومن ثم فقد تحدد موضوع هذه الدراسة فى تصميم مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية.(*)

(*) المشرف : هو ذلك الشخص المسئول عن توجيه الأخصائيين ومساعدتهم فى أداء وظائفهم والقيام بمسئولياتهم على أحسن وجه ممكن ، وهو غالباً ما يكون أخصائى اجتماعى تخرج منذ فترة طويلة وذو خبرة ومهارة وإعداد فى مجال تخصصه.

ثانيا : أهمية الدراسة :

١- تهتم الخدمة الاجتماعية بتقييم تدخلها المهنى ، ولابد أن يخضع هذا التقييم لنوع من القياس لتوضيح مدى فاعلية التدخل المهنى ، وبدون مقياس فعال تعتبر عملية تقييم التدخل المهنى ناقصة وغير مكتملة (٣: ١٠٣) ، ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى تصميم مقياس للعلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، وهذا يحقق مزيد من الدقة والموضوعية فى تقدير جهود المشرف فى عمله مع من يشرف عليهم.

٢- إن استخدام المقاييس فى الخدمة الاجتماعية يساعد على اكتشاف العلاقات بين الظواهر وبعضها البعض بصورة علمية تتيح الحصول على بيانات يمكن تحليلها بأساليب إحصائية متقدمة (٤ : ٧٢) ، ومن ثم فإن محاولة تصميم هذا المقياس تعتبر خطوة نحو تطوير وسائل القياس فى الخدمة الاجتماعية.

٣- إن تقدم الأخصائى فى نموه المهنى من مرحلة إلى أخرى لا يمكن أن يتم إلا من خلال هذه العلاقة الإشرافية ، والتى يتوقف عليها نجاح عملية المساعدة ، ومن ثم فإن هذا المقياس يفيدنا فى تقييم نمو هذه العلاقة وكذا تقييم النمو المهنى للأخصائى.

٤- أن معظم مشكلات اليوم وأكثرها أهمية ، هى تلك المشكلات التى تتناول العلاقات بين الناس مما يجعل أى جهد مهنى يبذل فى مساعدة الناس كى يتفهموا كيف يتعاملون مع بعضهم البعض هو جهد ضرورى له قيمته.

أخصائى الجماعة : هو أخصائى اجتماعى مسئول عن مساعدة وتوجيه الجماعة أو الجماعات التى يعمل معها نحو تحقيق أهدافها التى يجب أن تتمشى مع وظيفة المؤسسة مستخدماً فى ذلك طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية.

وهذه الدراسة تركز على أهمية العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة والتى تنعكس بدورها على علاقة الأخصائى بالجماعة التى يعمل معها، حيث يساعد أعضائها على تكوين العلاقات الطيبة اللازمة لنموهم وتكيفهم.

ثالثاً : مفهوم العلاقة الإشرافية :

يرى علماء الاجتماع أن العلاقة هى الرابطة أو الاتصال بين فرد وآخر يؤثر فيه ويتأثر به ، لذلك فهم يؤكدون على أن التفاعل ركن أساسى لقيام أية علاقة بين الأفراد ، وقد ذكر " هومانز G. Hommans " أن العلاقة هى اتصال فرد بآخر عن طريق المواجهة المباشرة يؤثر فيه ويتأثر به ، وأضاف بأن العلاقة والتفاعل يمثلان مظهرين لحقيقة أساسية (٥: ٥٢٩).

وهناك من يؤكد أن التفاعل أساس قيام أى علاقة ، حيث أنها تبدأ بفعل اجتماعى معين يصدر عن شخص ما، ويعقبه رد فعل يصدر عن شخص آخر ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين التفاعل ، ويحدث هذا التفاعل بأساليب متعددة ، فقد يكون بطريق مباشر أو غير مباشر ، بإستخدام أساليب الاتصال اللفظى أو غير اللفظى مع عدد كبير من الأفراد أو عدد محدود منهم ، ويأخذ أنماطاً مختلفة ، وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تحول إلى علاقات اجتماعية (٦: ١٨٧ – ١٨٨).

وقد أشار قاموس العلوم الاجتماعية إلى العلاقة بأنها الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد والمجتمع ، والتى تنشأ عن طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم وأحاسيسهم وتفاعلهم فى بوتقة المجتمع ، وهذه إما أن تكون بناءة أو هدامة ، مباشرة أو غير مباشرة ، وقد تكون ملحوظة وبصفة شعورية ، أو تنمو فى الخفاء وبصفة سرية (٧: ٤٠٣).

أما علماء النفس فيجمعون على أن التفاعل الاجتماعى أهـــم عنـــاصر العلاقات الاجتماعية ، فهناك من أشار إلى أنه عندما يلتقى فردان ويؤثر أحدهما فى الآخر ويتأثر به وتتكرر هذه الظاهرة وتستقر ، فتسمى الصلة التى تجمـــع بين الفردين بالعلاقات ، ويسمى التغير الذى يحدث نتيجة لتبادل التأثير والتـــأثر بالتفاعل ، والعلاقات والتفاعل مصطلحان مرتبطان ويكاد لا يحدث أحدهما دون الآخر (٨: ٢٠٨).

وفى الخدمة الاجتماعية فقد استقرت العلاقة كمفهوم مـــهنى وأصبحـــت القدرة على تكوينها مهارة أساسية لمن يمارس هذه المهنى (٩: ١٥٥ - ١٥٧) ، فالعلاقة التى تقوم بين الأخصائى الاجتماعى - على اختلاف وظيفته - والعميل الذى يقوم بمساعدته ، هى علاقة مهنية وهى التى تسيطر على شعور وتفـــاعل المشتركين فيها بدرجة تسمح بتوصيل خدمات المؤسسة للعملاء ، وتقوم علـــى أساس من الثقة والاحترام والحرية المتبادلة (١٠: ١٦٧ - ١٦٩).

كما ينظر إلى هذه العلاقة على أنها التفاعل السيكولوجى بين الأخصائى والعميل بحيث يؤدى ذلك إلى غرض معين تهدف إليه المهنة ، وهناك من يـرى أن هذه العلاقة هى ارتباط مؤقت بين العميل والأخصائى الاجتماعى، تتفاعل فيه مشـــاعر وأفكـــار كـــل منـــهما تفـــاعلاً هادفـــاً لتحقيـــق عمليـــة المســـاعدة (٩: ١١٩ - ١٣٤).

والعلاقة المهنية فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة هى ناتج المثـــيرات والاستجابات التى تتم بين الأخصائى الاجتماعى والوحدة الإنسانية التى يتعـــامل معها فرداً أو جماعة أو مجتمع ، وهى تبدأ مع بداية الاتصال بين طرفى العلاقة ولا تتم إلا بالتفاعل المباشر بينهما ، وتمثـــل العلاقـــة المهنيـــة فـــى الخدمـــة الاجتماعية المبدأ الأم ، وتحتل مكان الصدارة بين مبادئ طرقها الثلاث (خدمـــة الفرد ، وخدمة الجماعة ، وتنظيم المجتمع) ، ويأخذ بها الأخصائى الاجتمـــاعى

كأساس فى عملية المساعدة ، ومن خلالها تنتقل تيارات التفاعل منــــه وإليــه ، وعن طريقها يمكن تحقيق الأهداف المرجوة (١١: ٣٨٩ - ٣٩٠).

والعلاقة الإشرافية التى نحن بصددها ، هى علاقة بين طرفين تقوم على الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية ، فهى عمليـــة ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشـــرف والأخصـــائى ، وتبـــدأ فـــى اجتماعهما التمهيدى وتقوى بمضى الزمن (١٢: ٣٠).

والعلاقة الإشرافية تزيل بصفة عامة ضغوط ومخاوف وإحباط وعـــدم أمن الأخصائيين ، كما أنها تطلق عنـــان قدراتـــهم ، ورغباتـــهم ، وآمالـــهم ، وطموحهم ، وتساعد على التخلص من الشك والريبة ، والتواكل على المشرف ، وتوجد الثقة ، والقدرة على الاستفادة من المساعدة وأخذ القرارات السليمة.

وفى ضوء ما سبق يمكن أن نحدد مفهوم العلاقة الإشرافية إجرائياً فـــى هذه الدراسة على النحو التالى :

- أنها صورة من صور العلاقات الاجتماعية ، تعتمد على التفاعل المهنى بين المشرف المعين من قبل المؤسسة – ذو الإعداد والخبرة والمهارة فى مجال تخصصه – وشخص آخر أقل منه معرفة ومهارة (أخصائى الجماعة).
- من خلال هذه العلاقة يقوم المشرف بمساعدة الأخصائى لينمو كفرد ويـؤدى وظيفته على أحسن وجه ممكن.
- أنها عملية ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشرف والأخصـــائى ، وتقوم على أساس عقلى والعاطفة فيها عنصراً مساعداً.
- أنها وسيلة وليست غاية ، فهى علاقة إيجابيـــة هادفــة ، ومصـــدر أمـــن للأخصائى.
- العلاقة الإشرافية عملية قيادية وموضوعية.
- تنمو تلقائياً.

- يقوم المشرف بخلق وتهيئة المناخ المادى والنفسى والاجتماعى الذى يساعد على تكوين هذه العلاقة وتحقيق أهدافها (١٣: ٩).
- تعتمد على الثقة والاحترام والحرية المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية.

وفى ضوء المفهوم السابق ، فقد تحددت مؤشرات العلاقة الإشرافية ، والتى اعتمد عليها الباحث فى بناء المقياس فيما يلى :- (١٢: ٢٩).

١- **الثقة المتبادلة** : وتعنى ثقة الأخصائى فى المشرف كشخص له تدريبه الخاص ، وصفاته الخاصة ، وقدراته الفائقة ، معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم ، ومن أهم عوامل تكوين الثقة بين المشرف والأخصائى هو تقبله له ، وإظهار شعور الاحترام والعطف والمودة له ، والاهتمام به وبمشكلاته، والعمل على مساعدته ، أما الثقة من جانب المشرف فإنها تعنى أولاً ثقة المشرف فى نفسه على أنه قادر على مساعدة الأخصائى وتحقيق أهداف عملية الإشراف ، كما تعنى ثانياً ثقة المشرف فى الأخصائى وذلك من حيث استعداده للنمو والتغير وتحمل المسئولية فى حدود قدراته.

٢- **الاحترام المتبادل** : ويتمثل فى احترام المشرف للأخصائى مهما كان شكله أو لغته أو مظهره أو مستواه المهنى ، أى يجب أن تكون العلاقة خالية من التحيز الوجدانى أو الانحراف العاطفى كالحب والنفور ، كما يجب على الأخصائى أن يحترم المشرف الذى يكرس وقته ومجهوداته ويستخدم خبراته ومهاراته لمساعدته ، وذلك بتقدير الأخصائى لمشاعر المشرف ومجهوداته وتقبله لمساعدته.

٣- **الحرية المتبادلة** : وتعنى أن يشعر المشرف بالحرية أثناء تأديته لوظيفته المهنية ، وحرية المشرف لا تعنى أنه حر فى تقديم المساعدة لمن يشاء ، ولكن الحرية هنا تعنى معرفته لحدوده ، ولا شك أن وظيفة المؤسسة هى

العامل الوحيد الذى يزوده بتلك الحدود ، أما الحرية من جانب الأخصـائى، فتعنى أنه حر فى تقبل مساعدة المشرف وآرائه واقتراحاته له أو رفضـها ، وعلى المشرف أن يبصر الأخصائى فى حالة عم تقبله لرأى أو اقـتراح أو مساعدة بالفوائد التى يمكن أن يحصل عليها أو تحصل عليها الجماعة التـى يعمل معها نتيجة لذلك ، ويساعده بمهارة على أن يقرر ما يراه فى ذلـك ، وبعبارة أخرى يجب أن تكون العلاقة خالية من السيطرة والإرغـام ، لأن استعمالهما يتعارض مع مبدأ حق تقرير المصير ، وهـو أحـد المبـادئ الأساسية فى الخدمة الاجتماعية.

٤- **الاشتراك فى تحمل المسئولية** : يجب ألا يشعر الأخصائى بأنه المسـئول الوحيد عما يحدث فى الجماعة التى يعمل معها ، بل يجب عليه أن يعـرف أن هناك عوامل أخرى مسئولة عـن ذلـك ، وأن المشـرف والمؤسسـة يشاركانه هذه المسئولية ، ولا شك أن معرفة الأخصائى لذلك تزيد من أمنه وطمأنينته وثقته فى نفسه ، وهذا يساعد بالتالى على القيام بـدوره علـى أحسن وجه ممكن.

والمشرف مسئول عن القيام بالعملية التعليمية ، كما أنه مسئول عن تأدية دوره القيادى بكفاءة عالية حتى يمكنه أن يساعد الأخصائى على النمو المـهنى (١٤: ٣٧).

ومما لا شك فيه أن كلاً من المشرف والأخصائى لـه دور كبـير فـى التأثير على العلاقة الإشرافية ، فاتجاه المشـرف ، وكذلـك فهمـه لوظيفتـه وللمؤسسة ووظيفتها ودورها فى المجتمع ، وكذلك ثقته فى نفسه ، وقدرته علـى استخدام نفسه بطريقة بناءه له دور كبير فى العلاقة الإشرافية ، وكذلـك فـإن خبرة الأخصائى وفهمه لوظيفته ، ومعرفته لمناطق قوته وضعفه ، وقدرته على تكوين العلاقات الإيجابية ، وفهمه لعملية الإشراف وأغراضها ، كلـها عوامـل ذات تأثير هام على تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية (١٥: ٥١ - ٥٢).

رابعاً : مجالات الدراسة :

١- المجال المكانى :

يتمثل المكان المكانى الذى أجريت فيه عمليات اختبار صلاحية المقياس (الاتساق الداخلى ، الصدق ، الثبات) فى ثلاث مؤسسات تعمل فى مجال الرعاية الاجتماعية هى :

- مؤسسة دور التربية بالجيزة.
- مؤسسة الوحدة الشاملة لرعاية الأحداث بالمحلة الكبرى.
- مؤسسة الجمالية الاجتماعية للبنين بالدراسة.

وقد وقع اختيار الباحث لهذه المؤسسات نظراً لتوفر عدد كاف من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات بهذه المؤسسات ، بما يسمح للباحث إجراء عمليات صلاحية المقياس ، كما يتوفر فى هذه المؤسسات الإشراف المهنى.

٢- المجال البشرى :

شملت الدراسة عينة من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات فى المؤسسات الثلاثة السابق ذكرها فى المجال المكانى ، حيث تم اختيار عشرة أخصائيين من كل مؤسسة ، وكان متوسط أعمار هؤلاء الأخصائيين ٣٢,٤ سنة بانحراف معيارى ٤,٢ سنة ، وكلهم حاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية ، ومتوسط فترة عملهم بهذه المؤسسات ٦,٤ سنة بانحراف معيارى ٢,١ سنة.

٣- المجال الزمنى :

لما كان المجال الزمنى يعبر عن الفترة التى تم خلالها جمع البيانات من مجتمع البحث ، فإنه فى إطار اختبار صلاحية المقياس الذى نحن بصدده فقد طبق على الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات المذكورة على النحو التالى :

أ- بالنسبة لاختبار الاتساق الداخلى للمقياس ، فقد طبق المقياس يوم الاثنين ١٩٩٧/٧/١٠ بمؤسسة دور التربية بالجيزة.

ب- بالنسبة لاختبار ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية ، فقد طبق المقياس بجزأيه على الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة الوحدة الشاملة لرعاية الأحداث بالمحلة الكبرى يوم السبت ١٩٩٧/٣/١٥.

أما اختبار ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار ، فقد أجرى بمؤسسة الجمالية الاجتماعية للبنين ، وكان التطبيق الأول للاختبار يوم الاثنين ١٩٩٧/٣/١٧ ، أما التطبيق الثانى فقد تم يوم الخميس ١٩٩٧/٣/٢٧.

خامساً : خطوات تصميم مقياس العلاقة الإشرافية :

توجد طرق كثيرة لإعداد المقاييس ، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها ، ولقد اعتمد الباحث على طريق " ليكرت " Likert حيث أنها تعتبر من أهم الطرق وأكثرها انتشاراً ، وقد سار تصميم المقياس طبقاً لهذه الطريقة بالمراحل التالية (١٦: ١٥٤ - ١٥٨) :-

المرحلة الأولى : المرحلة التمهيدية (تحليل وتحديد مفهوم العلاقة الإشرافية) :

قام الباحث باستعراض عدد كبير من تعاريف العلاقة الإشرافية فى المراجع العربية والأجنبية ثم استخلص منها المفهوم الإجرائى التى تتبناه هذه الدراسة والسابق ذكره ، وقام الباحث باستطلاع آراء ٢٠ عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، حول هذا المفهوم وطلب منهم تحديد المؤشرات التى تعتمد عليها العلاقة الإشرافية ، وقد جاءت استجابتهم مؤيدة لمفهوم الباحث للعلاقة الإشرافية ومؤشراتها الأربعة مع إدخال بعض التعديلات عليها ، وقد اقترح بعض أعضاء هيئة التدريس تقسيم هذا

المقياس إلى جزأين منفصلين ، أحدهما خـــاص بعلاقـــة أخصـــائى الجماعـــة بالمشرف ، والثانى خاص بعلاقة المشرف بالأخصائى وقد بلغت نسبة هـــؤلاء ٣٠% ، بينما ترى نسبة ٧٠% من أعضاء هيئة التدريس أنه يمكن الاســـتغناء عن الجزء الثانى ويكفى التعرف على آراء واتجاهات الأخصـــائى نحـــو هـــذه العلاقة ، حيث أننا نفترض أن المشـــرف يملـــك مـــن الخـــبرات والمـــهارات والمعارف ما يمكنه من تكوين هذه العلاقة الطيبة بمؤشراتها الأربعة مـــع مـــن يشرف عليهم ، وقد أخذ الباحث بهذا الرأى لإيمانه بأن المشرف هو الذى يخلـق المناخ المادى والنفسى والاجتماعى الذى يساعد على تحقيق العملية الإشـــرافية لأهدافها ، كما أنه يتميز بمعلوماته الغزيرة وخبراته الوفيرة ممـــا يمكنـــه مـــن تكوين هذه العلاقة الإيجابية ، كما يؤمن الباحث بأن اتجاهات الأخصائى نحـــو هذه العلاقة ما هى إلا انعكاساً ورد فعل لقدرة المشرف على تكوين هذه العلاقـــة الإشرافية ، فالعلاقة أساسها الاستجابات الانفعالية التى تعلو وتنخفض ، وتتقـــدم وتتقهقر ، على أساس السلوك الإنسانى فى المواقف الاجتماعية المختلفـــة ومـــا يتبعه من استجابات مختلفة ، فالعلاقة إذن ما هى إلا حالة نفسية بين الأشخاص، وهى أداة ووسيلة لخلق وإيجاد استجابات بين كل من المشرف ومـــن يشـــرف عليه.

المرحلة الثانية : مرحلة جمع العبارات :

وفى ضوء ما يعنيه كل مؤشر من المؤشرات الأربعة للعلاقة الإشرافية، الثقة والاحترام والحرية المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية ، طلب الباحث من بعض طلاب الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعيـــة ، جماعـــة حلـــوان (تخصص خدمة الجماعة) وعددهم ١٥ طالباً جمع وكتابة عدد مـــن العبـــارات تعبر عن العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، على أن يكـــون ذلك على النحو التالى :

١- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على ثقة الأخصائى فى المشرف من ناحية ، ثم عن ثقة المشرف فى الأخصائى من ناحية أخرى.

٢- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على احترام الأخصائى للمشرف من ناحية ، ثم عن احترام المشرف الأخصائى من ناحية أخرى.

٣- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على إحساس الأخصائى بالحرية فى علاقته مع المشرف من ناحية ، وإدراك المشرف لحدود تصرفاته بما يوفر للأخصائى هذا الإحساس من ناحية أخرى.

٤- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على مشاركة الأخصائى للمشرف فى تحمل المسئولية من ناحية ، ثم مشاركة المشرف للأخصائى فى تحمل المسئولية من ناحية أخرى.

وقد استعان الباحث ببعض المصادر الأخرى لجمع وتكوين عبارات عن العلاقة الإشرافية ، منها :-

- تحليل الباحث للكتابات النظرية المتصلة بمفهوم العلاقة الإشرافية.
- انتقاء بعض العبارات من بعض الدراسات والمقاييس الاجتماعية المتعلقة بالعلاقة المهنية ، والتى سبق أن تم اختبارها أمبيريقياً (١٧).

وبذلك تجمع لدى الباحث ٥٠٠ عبارة مرتبطة بالعلاقة الإشرافية ، وبتحليل محتوى هذه العبارات اختار الباحث مجموعة منها وأضاف إليها مجموعة أخرى من العبارات تمثل درجات متباينة من العلاقة الإشرافية ، وقد أعيد صياغة بعض العبارات واستبعد منها ما لا يتصل بمؤشرات العلاقة الإشرافية ،وكذلك العبارات التى قد تحتمل أكثر من معنى والعبارات المنفية

مرتين ، والعبارات الغامضة ، والعبارات التى تعبر عن حقـائق ، والعبـارات التى يحتمل أن يقبلها أو يرفضها جميع أفراد البحث ، وقد أبقيت العبارات التـى يعتقد الباحث أنها تمثل مجتمع المحتوى للعلاقة الإشرافية ، وكـانت الحصيلـة النهائية بعد هذه العملية ١٥٠ عبارة ، وتم بناء على ذلك وضع المقيـاس فـى صورته الأولى.

المرحلة الثالثة : مرحلة التحكيم على المقياس فى صورته الأولى :

عرض المقياس فى صورته الأولى على عشرين عضواً مـن أعضـاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعيـة الآداب والتربيـة بجامعـة حلـوان (١٢ خدمة اجتماعية ، ٤ اجتماع ، ٤ علم نفس) وطلب الباحث من كل منـهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة فى **ضوء بعض المعايير منها** :-

أ- مدى ارتباط العبارة بالعلاقة الإشرافية.

ب- مدى ارتباط العبارة بالمؤشر من حيث المضمون والصياغة.

جـ- تحديد العبارات الموجبة والسالبة فى المقياس.

د- مدى وضوح العبارات وسهولتها.

هـ- حذف أو إضافة ما يرونه مناسباً من عبارات.

وفى ضوء الإجابات والمقترحات التى وردت من السـادة المحكميـن ، وفى ضوء ملاحظاتهم ، أعاد الباحث صياغة بعض العبارات والتخلـص مـن العبارات التى لم تحصل على موافقة ٩٠% من المحكمين كحد أدنى للاتفاق.

المرحلة الرابعة : مرحلة انتقاء العبارات :

كانت محصلة المرحلة السابقة أن تبقى لدى البـاحث ٨٥ عبـارة قـام بوضعها على أساس تدرج خماسى ، بحيث تكن الاستجابة لكل عبارة بـإحدى الاستجابات التالية :-

موافق جداً　　موافق　　لا أعرف　　أرفض　　أرفض جداً

ولقد طلب من المبحوث وضع علامة (✓) تحت الاستجابة المناسبة له أمام كل عبارة، كما أعطيت له بعض التعليمات الأخرى والتي تضمنتها صحيفة الوجه للمقياس .

ولتصحيح المقياس فقد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً ، بحيث تعطى الاستجابة (موافق جداً) ٥ درجات ، وتتدرج هذه القيمة حتى تصل إلى الاستجابة (أرفض جداً) فتعطى درجة واحدة ، وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية ، أما العبارات السلبية فيتم تصحيحها بالصورة العكسية ، حيث تعطى الاستجابة (موافق جداً) درجة واحدة بينما تعطى الاستجابة (أرفض جداً) خمس درجات.

وقام الباحث بتطبيق المقياس فى صورته هذه على عشرة أخصائيين اجتماعيين فى مؤسسة دور التربية بالجيزة ، وقد قام الباحث باستخراج الدرجة الكلية لكل أخصائى ، ثم قام بحساب معاملات الارتباط (سبيرمان) بين درجات الاستجابة لكل عبارة والدرجة الكلية للمقياس ، وقد استبعدت العبارات التى لا ترتبط ارتباطاً عالياً بالدرجة الكلية ، أى العبارات التى كان معامل ارتباطها أقل من ٠,٧ ، وكانت العبارات التى استبعدت طبقاً لذلك ٤٥ عبارة ، وتبقى ٤٠ عبارة جيدة ، بمعنى أنها ميزت الأخصائيين إلى فئات تتفق كثيراً مع تميزهم إلى فئات بحسب درجاتهم على المقياس ككل ، وأصبحت هذه العبارات هى الصيغة النهائية للمقياس.

وقد استخدم الباحث أيضاً معامل ارتباط (سبيرمان) للتأكد من الاتساق (الاتفاق) الداخلى لمؤشرات المقياس ، وجدول رقم (١) يوضح ذلك.

جدول رقم (١)

يوضح معاملات الارتباط بين مؤشرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

البيـــــــــــان	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر الجدولية	دلالة الارتباط عند مستوى معنوية ٠,٠٥
الارتباط بين الثقة والاحترام.	٠,٧٤٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والحرية.	٠,٧٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والمشاركة.	٠,٧٨٩	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والمجموع الكلى.	٠,٧٢٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والحرية.	٠,٦٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والمشاركة.	٠,٧٠٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والمجموع الكلى.	٠,٦٩٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والحرية والمشاركة.	٠,٧٤٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الحرية والمجموع الكلى.	٠,٧٥١	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين المشاركة والمجموع الكى.	٠,٧١٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً

يتبين من الجدول رقم (١) أن معاملات الارتباط بين درجات كل مؤشر من مؤشرات المقياس الأربعة ودرجات المقياس الكلية طردى ودال إحصائيـــاً ، كما يتبين أيضاً أن معاملات الارتباط بين المؤشرات وبعضها البعض طرديـــة ودالة إحصائياً ، حيث كانت قيمة ر المحسوبة أكبر من قيمة ر الجدوليـــة عنـــد مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية (٨) ، وهذا ما يؤكد الاتفاق الداخلى بيـــن مؤشرات المقياس (١٨: ١٦٤) وذلك مما دفع الباحث إلى قبول هذه العبــــارات لقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة.

المرحلة الخامسة : مرحلة الصياغة النهائية للمقياس :

فى هذه المرحلة وضع الباحث العبارات المميزة وعددها ٤٠ عبارة على المقياس ، وهذه العبارات تتصل بآراء الأخصائى فى بعض المواقف المرتبطة بالعملية الإشرافية (منها ٢٦ عبارة إيجابية ، ١٤ عبارة سلبية) ، وتتكون الدرجة الكلية للمبحوث من مجموع الدرجات التى يحصل عليها من استجاباته بالنسبة إلى العبارات الإيجابية والسلبية معاً.

ولدقة التصحيح ميز الباحث العبارة الموجبة من العبارة السالبة على ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس بوجود نقطة (٠) على يمين رقم العبارة السالبة، أى أن العبارة السالبة تكون هكذا :

٠ (٢) .. ..

بينما تكون العبارة الموجبة هكذا :

(١) .. ..

هذا ويتكون المقياس من ٣ ورقات للتعليمات والأسئلة ، وورقة إجابة للمقياس.

المرحلة السادسة : مرحلة التأكد من صلاحية المقياس :

للتأكد من صلاحية المقياس قام الباحث بما يلى :

(١) بالنسبة لثبات المقياس : يقصد بثبات المقياس Reliability :

أنه موثوق به ويعتمد عليه ، حيث أنه يتصف بالموضوعية والاستقرار، كما يقصد بثبات المقياس أنه لو كررنا عملية تطبيق المقياس على نفس الشخص لتوصلنا إلى نفس النتائج تقريباً ، أى أن درجة الفرد على المقياس لا تتغير تغيراً جوهرياً بتكرار إجراء الاختبار عليه (١٩: ٥٩) ، وهناك طرق متعددة لحساب ثبات المقياس منها طريقة إعادة الاختبار Test Retset ، وطريقة الصور المتكافئة Equivalent Forms ، وطريقة التجزئة النصفية Split Half (٢٠: ١١٠ – ١١٥) ، وقد استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية وطريقة إعادة الاختبار للتأكد من ثبات المقياس ، **وذلك على النحو التالى :**

أ- طريقة التجزئة النصفية :

قام الباحث بتقسيم المقياس إلى جزأين يحمل الجزء الأول الأرقام الفردية (١ ، ٣ ، ٥ ، ٠٠٠ ، ٣٩) ويحمل الجزء الثانى الأرقام الزوجية (٢ ، ٤ ، ٦ ، ٠٠٠٠ ، ٤٠) ، وقام بتطبيق المقياس بجزأيه على عشرة أخصائيين اجتماعيين يعملون مع الجماعات بمؤسسة الوحدة الشاملة لرعاية الأحداث بالمحلة الكبرى، وقد طبق المقياس مرة واحدة فى نفس الوقت ، ثم قام الباحث بتصحيحه ، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات الأخصائيين على الجزء الأول من المقياس ودرجاتهم على الجزء الثانى منه ، وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول رقم (٢)

يوضح نتائج تطبيق المقياس بجزأيه على الأخصائيين

م	الدرجة فى الجزء الأول (س)	الدرجة فى الجزء الثانى (ص)	رتب س	رتب ص	ف	ف^2
١	٨٦	٩١	٢	١	١	١
٢	٧٦	٧٤	٩	١٠	١	١
٣	٧٥	٧٩	١٠	٨	٢	٤
٤	٨٥	٨٧	٣	٢	١	١
٥	٨٤	٨١	٤	٥	١	١
٦	٧٧	٨٠	٨	٦,٥	١,٥	٢,٢٥
٧	٧٩	٨٢	٧	٤	٣	٩
٨	٨٠	٧٥	٦	٩	٣	٩
٩	٨٣	٨٠	٥	٦,٥	١,٥	٢,٢٥
١٠	٨٧	٨٣	١	٣	٢	٤
						٣٤,٥

ومن الجدول رقم (٢) يمكن حسابي معامل ارتباط سبيرمان كما يلي :-

$$ر = ١ - \frac{٦ \text{ مجـ } ف^٢}{ن (ن^٢ - ١)} \qquad (٢١: ٢٥٧)$$

$$= ١ - \frac{٦ \times ٣٤,٥}{١٠ (٩٩)} = ٠,٧٩$$

وبتطبيق معادلة " سبيرمان براون " لإيجاد معامل ثبات الاختبار كلــه ، كانت النتائج كالآتي :-

$$\frac{٢ \times \text{معامل الارتباط بين نصفي المقياس}}{١ + \text{معامل الارتباط بين نصفي المقياس}}$$

معامل ثبات الاختبار كله =

(٢٠: ١١٦)

$$= \frac{٢ \times ٠,٧٩}{١ + ٠,٧٩} = ٠,٨٨$$

وهذا يدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات.

ب- طريقة إعادة الاختبار :

لما كانت درجات ثبات المقياس يمكن تقديرها بحساب معامل الارتبــاط بين نتائج تطبيقه فى فترتين مختلفتين ، على ألا تكون المدة التى تمضــى بيــن التطبيقين طويلة حتى لا يتخللها قدر من النمو يكفى لإحداث فرق بيــن نتــائج التطبيقيين ، وألا تكون قصيرة بدرجة تسمح بتأثير عــامل التذكــر والتدريــب (٢٢: ٤١٥ - ٤٢٠)، لذا وصفت طريقة إعادة الاختبار بأنها من أهم أســاليب حساب الثبات ، وأن معامل الارتباط الذى نحصل عليه يعبر عن مــدى ثبــات الاختبار (٢٣: ٣٤٩).

وقد قام الباحث بتطبيق هذه الطريقة أيضاً للتأكد من ثبات المقياس حيث قام بتطبيقه على عشرة أخصائيين اجتماعيين يعملون مع الجماعــات بمؤسســة الجمالية للبنين بالدراسة ، وبعد مضى عشرة أيام أعيد تطبيق المقياس على نفس

الأخصائيين ، ثم قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين ترتيب الأخصـــائيين وفقاً للنتائج التى حصلوا عليها من تصحيح المقياس ، والجدول رقم (٣) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (٣)

يوضح درجات الأخصائيين فى التطبيقين الأول والثانى للمقياس للوقوف على مدى ثباته

م	الدرجة فى التطبيق الأول (س)	الدرجة فى التطبيق الثانى (ص)	رتب س	رتب ص	ف	ف٢
١	١٧٥	١٨٥	٤	٢	٢	٤
٢	١٧٤	١٨٠	٥	٤	١	١
٣	١٧٩	١٨٢	٣	٣	٠	٠
٤	١٨٥	١٩٠	١	١	٠	٠
٥	١٦٠	١٥٨	٨	١٠	٢	٤
٦	١٥٥	١٦٢	١٠	٩	١	١
٧	١٥٩	١٦٥	٩	٧,٥	1.5	٢,٢٥
٨	١٨٠	١٧٠	٢	٦	٤	١٦
٩	١٧٠	١٦٥	٧	٧,٥	٠,٥	٠,٢٥
١٠	١٧٢	١٧٥	٦	٥	١	١
						٢٩,٥

$$ر = ١ - \frac{٦ \text{ مجـ ف}^{٢}}{ن(ن^{٢} - ١)}$$

$$= ١ - \frac{٦ \times ٢٩,٥}{٩٩٠} = ٠،٨٢$$

وبالكشف فى جدول معنوية الارتباط عند درجــات حريــة ٨ (ن - ٢) ومستوى معنوية ٠,٠٥ تبين أن معامل الارتباط ذات دلالة إحصائيـــة ، حيــث كانت قيمة ر الجدولية ٠,٦٣٢ مما يدل على ثبات المقياس.

هذا ويوضح الجدول رقم (٤) الدلالـــة الإحصائيـــة لمعـــاملات ثبـــات مؤشرات المقياس الأربعة.

جدول رقم (٤)

يوضح الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات مؤشرات المقياس الأربعة

مؤشرات العلاقة الإشرافية	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر الجدولية	الدلالة الإحصائية
الثقة	٠,٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الاحترام	٠,٧٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الحرية	٠,٨٠	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الاشتراك فى تحمل المسئولية	٠,٧٨	٠,٦٣٢	دال إحصائياً

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن معاملات ثبـــات مؤشـــرات المقيـــاس (مؤشرات العلاقة الإشرافية) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٥.

(٢) بالنسبة لصدق المقياس :

للصدق Validity أهميـــة كـــبرى فـــى بنـــاء الاختبـــارات النفســـية والاجتماعية، ذلك لأنه يكشف عن محتوياتها الداخلية ، ويعتبر الاختبار صادقاً ، إذا كان يقيس الصفة أو القدرة التى قصد به قياسها (٢٤: ٩٧) ، أو أن يكـــون الاختبار مفيداً فى تحقيق هدف معين ، هو فى العادة قياس أحـــد المتغـــيرات ، والاختبار الصادق ثابت بالضرورة ، لكن الاختبـــار الثـــابت ليـــس صادقـــاً بالضرورة.

ويقسم الصدق إلى قسمين ، القسم الأول ويطلق عليه الصدق الوصفـــى ويشمل الصدق الفرضى والصدق السطحى والصدق المنطقى ، والقسم الثـــانى يطلق عليه الصدق الإحصائى ويشمل الصدق الذاتى والصدق التجريبى والصدق العاملى (٢٥: ٣٣٥).

وللتحقق من صدق مقياس العلاقة الإشرافية استخدم الباحث عدة أساليب هى :-

أ- الصدق السطحى أو الظاهرى Face Validity :

ويعنى المظهر العام للإختبار ، ومدى مناسبة الاختبار للمختبرين مــــن ناحية التعليمات ، وصلاحية الأسئلة لإثارة الاســـتجابات المناســـبة للمختـــبرين (٢٥: ٣٣٧) وعلى ذلك فالصدق الظاهرى يعنى كيف يبدو الاختبار صادقاً فـــى نظر من يقرأ هذا الاختبار.

وفى هذا المجال قام الباحث بعرض المقياس على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية والآداب والتربية بجامعة حلوان فى مجالات الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس ، وذلـــك لتوضيـــح رأيهم فى المقياس وصلته بالمؤشرات التى يتضمنها ، وكذلك مـــدى وضـــوح العبارات وسهولتها ، وقد استفاد الباحث من ملاحظاتهم واستبعد بعض العبارات غير المرتبطة أو المتداخلة ، وقد استخدمت العبارات التى أبرزت عملية التحكيم وجود اتفاق عليها بنسبة ٩٠% فأكثر.

ب- الصدق الذاتى :

وقد استخدمه الباحث كأحد أنواع الصدق الإحصائى ، ويقاس الصـــــدق الذاتى بحساب الجذر التربيعى لمعامل ثبات الاختبار (٢٦: ٥٥٣) والجدول رقم (٥) يوضح الصدق الذاتى للمقياس ومؤشراته الأربعة.

جدول رقم (٥)

يوضح الصدق الذاتى لمقياس العلاقة الإشرافية ومؤشراته الأربعة

المقياس ومؤشراته	معامل الثبات	الصدق الذاتى
الثقة	٠,٨٥	٠,٩٢
الاحترام	٠,٧٥	٠,٨٧
الحرية	٠,٨٠	٠,٨٩
الاشتراك فى تحمل المسئولية	٠,٧٨	٠,٨٨
الدرجة الكلية للمقياس	٠,٨٢	٠,٩١

ويلاحظ من الجدول رقم (٥) أن معاملات الصدق الذاتى للمقياس ومؤشراته الأربعة مرتفعة.

سادساً : الاستفادة المتوقعة من المقياس :

١- لما كان المسلم به أنه على قدر توفر العلاقة الإشرافية بين المشرف ومن يشرف عليهم تكون فاعلية أو عدم فاعلية جهود المشرف ، لذلك فإن محاولة قياسها وتحديد درجتها قوة أو ضعفاً يفيد فى تحسين أو تطوير عملية المساعدة بما يحقق الأهداف المرجوة ، ومن ثم فإن وجود مثل هذا المقياس يمكن أن يفيد المشرف فى ذلك.

٢- قد يفيد هذا المقياس فى تقويم وسائل الإشراف المستخدمة كالملاحظة أو الاجتماعات الإشرافية بأنواعها المختلفة ، وذلك لتحديد مدى فاعليتها فى تكوين العلاقة الإشرافية ونموها والعمل على تحسينها بإستمرار ، كما يمكن أن يستخدم هذا المقياس كمؤشر للنمو المهنى لأخصائى الجماعة.

٣- قد يفيد هذا المقياس فى اختبار العلاقة بين العلاقة الإشرافية وبعض المتغيرات الأخرى كالسن ، والجنس ، والمؤهل ، والخبرة ، ومدة العمل ودافعية الإنجاز لدى الأخصائى وغيرها.

٤- قد يساعد هذا المقياس فى تقييم العائد من التدخل المهنى الموجه نحو تكوين العلاقة الإشرافية بإعتبارها حجر الزاوية فى بناء الإشراف ، وهى المعبر بين المشرف والأخصائى ، وهى سر نجاح الإشراف أو فشله ، ولا يمكن للمشرف أن يستخدم أو يستغل مهاراته لمساعدة من يشرف عليه بدونها.

وإذا كان الباحث قد قام بتصميم واختبار هذا المقياس ، فأنه لا يدعى أنه قد وصل به إلى حد الكمال ، وبالتالى فإنه يأمل أن يستخدمه الزملاء والباحثون والأخصائيون الاجتماعيون والمشرفون فى المجالات المتعددة لطريقة خدمة الجماعة لقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة.

سابعاً : الصورة النهائية لمقياس العلاقة الإشرافية :

يعرض الباحث فى الصفحات التالية الصورة النهائية لمقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، حيث يتضمن المقياس ثلاث ورقات خاصة بالتعليمات والأسئلة وورقة واحدة خاصة بالإجابة ، ويتضمن المقياس أربعة مؤشرات أساسية خاصة بالعلاقة الإشرافية هى :-

١- الثقة المتبادلة :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٦،١ ، ١٠ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٢، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٩ فى المقياس.

٢- الاحترام المتبادل :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٣ ، ٥ ، ٩ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٧، ٢٤ ، ٢٦ ، ٣٠ ، ٣٧ فى المقياس.

٣- الحرية المتبادلة :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقـــام : ٤ ، ٨ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٦ ، ٢٥ ، ٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٨ فى المقياس.

٤- الاشتراك فى تحمل المسئولية :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقـــام : ٢ ، ٧ ، ١١ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٣ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٦ ، ٤٠ فى المقياس.

مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية :

أولاً : التعليمات والأسئلة :

تعليمات خاصة بالمقياس :

عزيزى الأخصائى :

تجد فى الصفحات التالية مجموعة مـــن العبـــارات تتصـــل بـــآرائك الشخصية فى بعض المواقف المرتبطة بالعلاقة الإشرافية.

وفى ورقة الإجابة المصاحبة تجد أرقاماً تقابل أرقـــام العبـــارات فـــى المقياس نفسه ، وتجد أمام كل رقم خمس خانات كل منها عبارة عـــن نقطتيـــن وهى تحت الكلمات :

موافق جداً   موافق   لا أعرف   أرفض   أرفض جداً

بهذا الشكل :

موافق جداً	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جداً
..	..	..	..	..

والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وأن تضع علامة (✓) فى الخانة التى تعبر عن رأيك الشخصى فعلاً وبصراحة مع العلم بأنه ليست هناك عبارة صحيحة وأخرى خاطئة.

سنبدأ الآن : أملأ البيانات الخاصة بدقة فى الجزء الأعلى من ورقة الإجابة ، ثم أجب عن كل عبارة ولا تترك أى عبارة دون أن تجيب عنها ، ولا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ، وتأكد أنك تضع العلامة أمام الرقم الصحيح للعبارة .. أجب بسرعة وحسب انطباعك الأول ، وتذكر أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، وأعلم أن جميع البيانات التى ستدلى بها ستظل سراً ولن يطلع عليها أحد ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط.

شكراً لتعاونك فى إبداء الرأى بكل صراحة وأمانة.

(الباحث)

م	العبــــــارة
١	من الضرورى تنفيذ مشورة المشرف لأن آرائه صحيحة.
٢	المشرف هو المسئول الوحيد عما يحدث داخل الجماعة.
٣	من واجب كل أخصائى أن يقدر جهود المشرف التى يبذلها لمساعدته.
٤	الأفضل أن يعرض الأخصائى وجهة نظره فى كل ما يقوله المشرف.
٥	أحرص على عدم إحراج المشرف فى الاجتماعات الإشرافية.
٦	يتمتع المشرف بخبرات ومهارات كثيرة نحن فى حاجة إليها.
٧	أشعر بالأمن والطمأنينة لأن المشرف يشاركنى مسئوليتى فى العمل.
٨	أنفذ خطط المشرف ومقترحاته بالرغم من أننى لا أقتنع بها.
٩	المحافظة على مواعيد الاجتماعات الإشرافية غير ضرورية.
١٠	أشعر بأن المشرف مهتم بمشكلاتى ويساعدنى على حلها.

١١	يحرص المشرف على تزويد الجماعات بالأدوات والخامات اللازمة لممارسة البرنامج.
١٢	أتقبل توجيهات المشرف فى المواقف التى أخطأ فيها.
١٣	اشعر بالحرية فى علاقتى مع المشرف.
١٤	يتمسك المشرف فى كل المواقف بنظم ولوائح المؤسسة.
١٥	احترام الأخصائى لآراء المشرف ووجهات نظره أمر هام.
١٦	أتناقش مع المشرف بحرية فى بعض الموضوعات إذا تطلب الأمر ذلك
١٧	لا أهتم بالآراء التى يبديها المشرف.
١٨	من الواجب أن يلجأ الأخصائى إلى المشرف إذا واجهته مشكلة ليساعده على حلها.
١٩	أمتنع عن عرض وجهة نظرى لعدم ثقة المشرف فيما أقوله.
٢٠	من الواجب أن يزود المشرف الأخصائيين بالمعلومات التى تمكنهم من أداء عملهم بنجاح.
٢١	ألجأ إلى المشرف عندما تواجهنى مشكلة فهو شريك لى فى تحمل المسئولية.
٢٢	اعتمد على نفسى فى حل مشاكل العمل دون أن ألجأ إلى المشرف لأن خبراته محدودة.
٢٣	يحرص المشرف على مشاركتى فى تحمل المسئولية نحو الجماعة التى أعمل معها.
٢٤	تقدير مشاعر المشرف أمر غير ضرورى.
٢٥	من واجب المشرف أن يفرض آرائه الشخصية على الأخصائيين.
٢٦	يحزنى عدم تقبل بعض الأخصائيين لمساعدات المشرف.

٢٧	يمكننى قبول أو رفض آراء ومقترحات المشرف فى بعض المواقف.
٢٨	يحرص المشرف على مساعدتى كى أعبر عن وجهة نظرى فيما أقوله.
٢٩	من اللازم أن يتحكم المشرف فى الاجتماعات الإشرافية ليضمن نجاحها.
٣٠	أشعر باحترام المشرف لمشاعرى.
٣١	يحرص المشرف على توفير السجلات المختلفة التى تطلب من الأخصائيين.
٣٢	من الضرورى أن يترك المشرف الفرصة للأخصائيين لكـــى يواجـــهوا مشـــكلات العمل بأنفسهم.
٣٣	يمكننى أن استشير المشرف واستفيد بتوجيهاته وإرشاداته.
٣٤	اشعر بأن المشرف لا يثق فى قدراتى على تحمل المسئوليات.
٣٥	من الضرورى أن يحرص كل أخصائى على إقامة علاقة قوية مع المشرف.
٣٦	اشتراك المشرف مع الأخصائى فى تحمل مسئوليات العمل غير ضرورى.
٣٧	من واجب المشرف أن يحترم الأخصائى مهما كان شكله ومظهره.
٣٨	لا يسمح لى المشرف بعرض آرائى فى بعض الموضوعات.
٣٩	من الواجب أن يثق كل أخصائى فى المشرف فهو أكثر منه خبرة ومعرفة.
٤٠	مناقشة المشاكل مع المشرف ضياع الوقت.

مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية

ثانياً : ورقة الإجابة :

اسم الأخصائي : .... تاريخ الميلاد : ....

المؤهل : .... مدة العمل بالمؤسسة : ....

م	موافق جداً	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جداً
١	..	..	..	..	..
٢	..	..	..	..	..
٣	..	..	..	..	..
٤	..	..	..	..	..
٥	..	..	..	..	..
٦	..	..	..	..	..
٧	..	..	..	..	..
٨	..	..	..	..	..
٩	..	..	..	..	..
١٠	..	..	..	..	..
١١	..	..	..	..	..
١٢	..	..	..	..	..
١٣	..	..	..	..	..
١٤	..	..	..	..	..

١٥	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
١٦	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
١٧	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
١٨	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
١٩	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢١	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٢	٠٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٣	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٤	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٥	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٦	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٧	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٨	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٢٩	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٣٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٣١	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٣٢	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٣٣	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠
٣٤	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠	٠٠

٣٥	..	..	..	..	..
٣٦	..	..	..	..	..
٣٧	..	..	..	..	..
٣٨	..	..	..	..	..
٣٩	..	..	..	..	..
٤٠	..	..	..	..	..

المجموع الكلى

٥ × -

٤ × -

٣ × -

٢ × -

١ × -

المجموع -

المراجـــــع

١- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : **الإشراف وتطبيقاته المهنية فى العمل مع الجماعات** ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦.

٢- عبد العزيز عبد الله مختار وآخرون : **بحوث الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩٠.

٣- عبد الحليم رضا عبد العال : **البحث فى الخدمة الاجتماعية** ، القـاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر.

4- Leonard S., Kogan; **Principles of Measurement, Social Work Research Ed.**, Chicago, The University of Chicago Press, 1975.

٥- محمود عودة وآخرون : **نظرية علم الاجتماع ، طبيعتها وتطورها** ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٤.

٦- عبد الباسط محمد حسن : **علم الاجتماع** ، **المدخل** ، الكتاب الأول ، الطبعـة الأولى ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٧٧.

٧- إبراهيم مدكور وآخرون : **معجم العلوم الاجتماعية** ، القاهرة ، الهيئة العامة المصرية للكتاب ، ١٩٧٥.

٨- فؤاد البهى السيد : **علم النفس الاجتماعى** ، الطبعة الثانية ، القـــاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨١.

٩- عبد الفتاح عثمان عبد الصمد : **خدمة الفرد والمجتمع المعاصر** ، الطبعـــة الرابعة ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٣.

١٠- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مـــع الجماعـــات فـــى محيـــط الخدمـــة الاجتماعية** ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

١٢- محمد شمس الدين أحمد : **الإشراف فى العمل مع الجماعات** ، القـــاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٢.

13- Sergiovanni, Thomas J., Starratt Robert ., **Supervision, Human Perspctives,** Third Edition, New York, McGraw-Hill Book Company, 1983.

14- Hutchinson, Dorothy, " **Supervision Social Case Work** ". In Munson, Carlton E., Social Work Supervision, Classic Statements and Critical Issues, New York, The Free Press, 1979.

١٥- نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى : **المحتوى النظرى والعملـــى للإشراف فى خدمة الجماعة** ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـــة حلوان ، ١٩٩٦.

16- Mclver, Hohn P., Carmines, Edward G., **Unidimensional Scaling, In Lewis - Beck, Michael S., Basic Measurment**, London, sage Publications, 1994.

١٧- من هذه الدراسات :

- عفاف محمد عبد المنعم : **العلاقة المهنية فى خدمة الجماعة ودورها فـــى زيادة إنتاجية الجماعة** ، رسالة دكتوراه ، غير منشـــورة ، كليـــة الخدمـــة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٢.
- صفاء عبد العظيم : **العلاقة المهنية وأثرها علـــى بعـــض مظـــاهر النمـــو الاجتماعى للأعضاء** ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، القاهرة ، المعـــهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ١٩٧٤.

- كرم محمد الجندى : **وضع وتصميم مقياس للعلاقة المهنية بين الأخصـــائى الاجتماعى وأعضاء الجماعة** ، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولى الثانى عشـــر للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية والســـكانية ، القـــاهرة ، إبريل ، ١٩٨٧.

١٨- محمد عبد السلام أحمد : **القياس النفســـى والـــتربوى** ، المجلـــد الأول ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٦٠.

١٩- محمد شحاتة ربيع ، **قيـــاس الشـــخصية** ، الإســـكندرية ، دار المعرفـــة الجامعية، ١٩٩٤.

20- Anastasi, Anne, **Psychological Testing**, Fourth Edition, New York, Macmillan Publishing Co., Inc., 1976.

21- Miller, Delbert , C.; **Handbook of Research Design and Social Measurement**, Fifth Edition, London, Sage Publications Inc., 1991.

٢٢- السيد محمد خـــيرى : **الإحصـــاء فـــى البحـــوث النفســـية والتربويـــة والاجتماعية**، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٧٠.

٢٣- صفوت فرج : **القياس النفسى** ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨٠.

٢٤- صلاح عبد المنعم حوطر : **مقياس الاتجاه نحو العمل فـــى الصحـــراء** ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٩.

٢٥- محمود السيد أبو النيل : **التحليل العاملى للذكاء وقدرات الإنسان** ، دراســة عربية وعالمية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٦.

٢٦- فؤاد البهى السيد : **علم النفس الإحصائى وقياس العقل البشرى** ، الطبعـــة الثالثة ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٧٩.

٢٧- محمد عبد القادر عبد الغفار : **القياس والتقويم التربوى** ، القاهرة ، مكتبة النهضة العربية ، ١٩٩٧.

28- Nie H., Norman, et al.; **statistical package for social sciences** (spss). N.Y., McGraw – Hill Book Company, 1975.

29- Dooley, David; **Social Research Method**, New Jersey, Prentice Hall, Inc., 1984.

30- **Garvin, Charles, D.; Contemporary Group Work, N.J. Prentice Hall, Inc., 1981.**

الفصل الثانى
التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات

التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات

ماهية التقويم وتعريفه :

التقويم فى العمل مع الجماعات عملية يتم بها إحداث التغيرات المرغـوب فيها والتى تؤدى إلى نمو الجماعة وأعضائها وتحقيـق الأهـداف الاجتماعيـة المبتغاة ، ويمكن تحليلها إلى نقاط ثلاث وهى :

١- تحديد أهداف معينة يحاول أخصائى الجماعة الوصول إليـها كـأن يبيـن بوضوح أنواع التغيرات التى يريد حدوثها فى شخصية كـل عضـو فـى الجماعة ونموه وكذلك الجماعة كلها كوحدة قائمة بذاتها .

٢- تحديد الوسائل التى يمكن بها تحقيق تلك الأهداف ، ويشمل ذلـك اختيـار البرنامج وأوجه النشاط المختلفة ، وطريقة استغلالها لصالح الفرد والجماعة

٣- تقويم الجهود التى تبذل للوقوف على مدى قربها أو بعدها من تحقيق تلـك الأهداف ، ومعرفة مواطن القوة والضعف فى الخطط والبرامج المسـتخدمة كوسيلة للنمو فى العمل مع الجماعات .

والنقطة الأخيرة وهى عملية التقويم لازمة وضرورية ، وهـى عمليـة طبيعية يحتاج إليها كل شخص فى حياته العامة والخاصة فكل منا محتـاج لأن يحاسب نفسه من آن لآخر ليعرف أخطاؤه فيجتنبها ، وليعرف أساليب سـلوكه السوية فيقوى اتجاهاته فيها ، وكذلك يحتاج المفتن (الفنان) من آن لآخـر أن يقف قليلاً بعد إنجاز آخر جزء من عمله وانتهائه منه ليراجع نفسـه ويختـبر إنتاجه بقصد العمل على تحسينه والوصول به إلى غاية ما يمكن مـن الجمـال الفنى الذى يهدف إليه ، ولذلك سنقوم بدراستها بشئ من التفصيل فى الصفحـات القادمة لأهميتها فى مجال العمل الجماعات .

ويقصد بالتقويم Evaluation فى خدمة الجماعة تحديد القيمـــة الفعليـــة للتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى النواحى التى تتعلق بـــالعمل مـــع الجماعات على ضوء أهداف ووظيفة المؤسسة التى يجب أن تحدد على أســـاس حاجة البيئة فهو عملية كشف عن مدى تحقيق الأهداف والقيم التى يهدف إليـــها أخصائى الجماعة الذى يمثل المؤسسة الاجتماعية التى يعمل فيها ، فعن طريقـــه يمكن للأخصائيين أن يروا بسهولة مدى ما وصلوا إليه مـــن تحقيـــق أهدافـــهم المقصودة . فالتقويم إذن عملية يمكن بها إصدار الحكم علـــى تحقيـــق العمليـــة التربوية لأهدافها وأغراضها ، والعمل على كشف نواحى النقـــص إن وجـــد ، واقتراح الوسائل لإستكمال هذا النقص فى المستقبل . وبعبارة أخرى نستطيع أن نقول أن التقويم وسيلة موضوعية ، أو هو أداة أو منهج علمى يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى لبرنامج أثناء سريانه وتنفيذ عملياته واقـتراح الوسائل التى تعمل على تحقيق أهدافه ، أى أن التقويم وسيلة وليس غاية فى حد ذاته .

وبدون التقويم المستمر تعجز المؤسسة كما يعجز الأخصائى عن مســاعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم ومقابلة حاجات البيئة المتغيرة ، ولذلـــك فالتقويم عملية أساسية وإجبارية ، وعلى كل مؤسسة وأخصائى أن يقومـــا بـــها للتمكن من الوصول إلى أغراض وأهداف خدمة الجماعة من جهـــة ، وتقويـــم الخدمات التى تحتاجها البيئة من جهة أخرى .

وحيث أن التقويم يدعو إلى جمع الأدلة والبراهين التى تبين مـــدى تقـــدم عضو الجماعة كفرد منذ انضمامه إلى الجماعة ، وتقدم الجماعة كوحدة قائمـــة بذاتها ، وكذلك الأخصائى نفسه وتأديته لوظيفته المهنية ، كما يبين مدى مقابلـــة المؤسسة لحاجات البيئة المتغيرة، لذلك يجب أن يكون التقويم عمليـــة مســـتمرة

لتقف عند حد ، وتكون بصفة دوريه تتوقف مدتها على سرعة تطـور الأفـراد والجماعات والمجتمعات ، والتى تقررها المؤسسة وفقاً للصالح العام .

ويجب أن نفرق بين القياس والتقويم ، القياس يقصد به تقدير الشئ المادى أو المعنوى بواسطة وحدة معينة لمعرفة عدد ما يحتويه مـن هـذه الوحـدة ، وبعبارة أخرى هو تقدير الشئ تقديراً كمياً ، وبعبارة ثالثة ، هو الوصف الكمـى للنتائج الملموسة أو الملاحظة ، وفيه يتركز الاهتمام حول مظهر واحد .

أما فى التقويم فيتركز الاهتمام فى التغيرات التى تعترى هذا المظـهر . فمثلاً لو أمكن قياس مهارات أحد أعضاء الجماعة فى يوم معين من شهر يناير، وكذلك فى هذا اليوم المعين من شهر فبراير ، وهكذا إلى شهر ديسمبر نسـمى هذه العملية بالقياس أما التقويم فينحصر فى تقدير التغيرات التى حدثـت للفـرد ومهارته فى الفترة من يناير إلى ديسمبر ، سواء أكانت هذه التغيرات إيجابية أم سلبية ، وهكذا يعتمد التقويم على القياس أى أن القياس هو الذى يتيح للتقويـم أن يستخلص نتائجه .

أغراض التقويم :

ليس الغرض من التقويم هو مجرد مقارنة الجهود التى يقوم بها أخصـائى الجماعة بما يقوم به أخصائى أخر ، أو مقارنة الخدمات التـى تقدمـها إحـدى المؤسسات بالخدمات التى تقدمها مؤسسة أخرى ر. ولكـن للتقويـم أغـراض متعددة، إذ بواسطته يمكن أن تهيأ الظروف والعوامل التى تساعد على نمو وتقدم أعضاء الجماعة كأفراد وكجماعة ، وكذلك الأخصائى والمشـرف والمؤسسـة وميدان خدمة الجماعة نفسه . ويمكن حصر أغراض التقويم بصفة عامة فـى الأتى :-

١- معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأغراضها وأهدافها :

تقوم المؤسسات الاجتماعية الحكومية والأهلية بصرف الأموال الكثيرة كل عام على تنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات لذلك فمن الضرورى معرفة مدى ما تحققه هذه المؤسسات من التقدم نحـــو تحقيـــق أهدافها لخدمة هؤلاء وكذلك معرفة مواطن القوة التى ساعدت هذه المؤسســـات على تحقيق أهدافها أو مواطن الضعف التى وقفت فـــى ســـبيل تحقيـــق تلـــك الأهداف، وبذلك يساعد التقويم فى المجتمع الديمقراطى للمؤسسة وموظفيها على تأدية مسئولياتهم الاجتماعية نحو الأفراد والجماعات فى المجتمع الذى تقوم فيه.

٢- تحسين البرنامج :

يتخذ التقويم كوسيلة للتحسين المستمر للبرنامج سواء أكان مـــن ناحيـــة استغلال الموارد والإمكانيات الموجودة بالمؤسسة أم مـــن ناحيـــة البيئـــة ، أم محتويات البرنامج نفسه ، أم الطريقة المستخدمة لوضعه وتصميمه وتنفيذه ، لأن التقويم ما هو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العملية أو الأسلوب العلمـــى لمعرفـــة مدى ملائمة ونجاح عمليات وضع وتصميم البرنامج وأوجه نشـــاطه بالنســـبة لحاجات ورغبات الأفراد والجماعات.

٣- يساعد التقويم على الاحتفاظ بمرونة البرنامج :

يتميز الأفراد والجماعات والمجتمعات بالتغير والاختلاف ، وعلى ذلـــك فالبرامج التى قد تفى بحاجات ورغبات هذه الوحدات الاجتماعية اليـــوم قـــد لا تحتاج إليها لعدم صلاحيتها لها فى الغد ، ويتم معرفة ذلك نتيجة لعملية التقويـــم وعلى ذلك يمكن تعديلها أو تغييرها وفقاً لحاجاتها ورغباتها المتغيرة فى الوضع الاجتماعى المتغير .

٤- التقويم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيها :

أن عملية التقويم تتطلب من الأخصائيين معرفة معلومات كثيرة عن حاجات الأفراد والجماعات المتغيرة ، وكذلك العوامل والقوى الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فى الأفراد والجماعات والمجتمعات ، كما أنها تتطلب مهارات وخبرات خاصة فى استخدام المقاييس والمعايير الموضوعية لعملية التقويم ، كل ذلك يعطى فرصة طيبة للأخصائيين المشتركين فى عملية التقويم للنمو واكتساب ألوان متعددة من الخبرات والمعرفة .

٥- التقويم ضرورى لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع :

إن مجرد ذكر الأرقام التى تدل على عدد أعضاء المؤسسة والمشتركين فى أوجه نشاطها قد لا يكفى فى شرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع، إذ أن بعض أفراده لا يكتفون بها ولو أنها جزءٌ من عملية التقويم ، ويطلبون معرفة المستويات المختلفة للخدمات التى تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة وموظفيها ، ولا يتأتى ذلك إلا بالتقويم الشامل للنواحى المختلفة التى تتعلق بالمؤسسة وتأدية وظيفتها .

٦- التقويم وسيلة ضرورية لاختبار مبادئ العمل مع الجماعات :

إن المبادئ والنظريات التى تستخدم عند العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية يجب اختبارها من وقت إلى أخر للتأكد من صلاحيتها ومدى صلاحية استخدامها كقواعد للاسترشاد بها ، ولا شك أن ذلك هو أحد فوائد عملية التقويم .

٧- نمو عضو الجماعة :

تكشف عملية التقويم عن ميول الفرد ومعرفة قدراته ومعاونته على إشباع رغباته وحاجاته عن طريق الجماعة . كما أنها تساعد على العمل مع الفرد وفق

أسس طريقة خدمة الجماعة مما يعمل على نموه وزيادة أدائه الاجتماعى . كما أن التقويم يساعد فى تحسين مركز العضو ومكانته داخل الجماعة . وتمكنه من التعبير عن نفسه وشعوره بكيانه . كما أن التقويم يساعد فى التعرف على المعوقات التى تعترض الفرد فى الجماعة وتجعله غير قادر على الاندماج فيها .

٨- نمو الجماعة :

تساعد عملية التقويم فى الوقوف على مراحل نمو الجماعة والعمل على تقديمها فى مراحلها المختلفة ، كما أنها تعمل على ارتباط الجماعة وتماسكها وزيادة جاذبيتها مع تحقيق الانسجام بين تطور الجماعة والظروف المتغيرة للجماعة والمجتمع . وتساعد عملية التقويم كذلك على تحقيق ألاتفاق بين برامج الجماعة ورغبات واحتياجات أعضائها مع تحسين العلاقة بين الجماعة والجماعات والمؤسسات الأخرى فى المجتمع .

٩- مساعدة المشرف على أداء مسئولياته فى المؤسسة :

يعتمد المشرف أساساً على عملية التقويم حيث أن النتائج التى يحصل عليها من هذه العملية تساعده على تكوين رأيه المهنى عن الأخصائيين العاملين بالمؤسسة كما أن هذه العملية تساعده على اختيار الأساليب التى يستخدمها فى توجيه هؤلاء الأخصائيين . وتفيد عملية التقويم أيضاً فى تمكين المشرف من التعرف على مدى النمو والتقدم فى حياة الجماعات الموجودة بالمؤسسة والتحقق من أن الخدمات التى تؤديها هذه الجماعات أو تقدم لها تتفق وأهدافها وتحقيق سياسة المؤسسة . وتفيد عملية التقويم فى تمكين المشرف من تنسيق العمل بين الجماعات المختلفة التى تضمنها المؤسسة وربط الخطط المختلفة بين الأخصائيين بعضهم البعض وبين المؤسسة أو المؤسسات الأخرى الموجودة بما يوفر الجهد والوقت والمال .

ولا شك أن الأغراض السابق عرضها متصلة بعضها بالبعض الآخر إلا أننا نجد أحياناً أن بعضها يكون أكثر أهمية من البعض الآخر في إجراءات التقويم ، كما أن عملية التقويم قد تنصب أحياناً على ناحية واحدة من مقومات العمل مع الجماعات كالمؤسسة ووظيفتها وأهدافها ، أو الموظفين أو البرامج ، أو غيرها من المقومات الأخرى .

صعوبات التقويم :

بالرغم من فوائد التقويم السابق الإشارة إليها ، نجد أن له صعوبات واضحة يلمسها ويتعرض لها كل من يقوم بعملية التقويم أو يشرف عليها ، كالأخصائيين الذين يعملون مباشرة مع الجماعات أو من يقومون بالإشراف أو من الإدارة في المؤسسة .

والتقويم في الصناعة غالباً ما يكون سهلاً وواضحاً لأن مقاييسه ومستوياته غالباً ما تكون ملموسة ، فهي تقاس بالأرباح والخسائر ورأس المال أي الأصول الثابتة ، وكذلك الاستهلاك ، وغير ذلك من مقومات العمل والصناعة والتجارة . أما في الخدمة الاجتماعية فمقاييس عملية التقويم ومستوياتها أصعب منها في الصناعة ، لأن تطبيق الطريقة العملية واستخدام الأسلوب العلمي على العلاقات الإنسانية ومشكلات السلوك لازال كل منها متأخراً عن تطبيقه واستخدامه في أي ميدان أو مجال آخر ، **ويمكن تلخيص صعوبات التقويم في محيط العمل مع الجماعات في الآتي :-**

١- مقاومة الأخصائيين لعملية التقويم :

من الصعوبات التي تعترض عملية التقويم تلك المقاومة الشعورية أو اللاشعورية من جانب الأخصائيين على اختلاف مستوياتهم التي يبدونها لمن يقوم بعملية التقويم ، وظناً منهم أن التقويم يسعى إلى الكشف عن أخطائهم وهذا

ظن خاطئ لا يتفق مع الأهداف الأصلية للتقويم وتقل هذه المقاومة إلى حد كبير إذا تبين لهؤلاء الأخصائيون حقيقة أهدافه ، ومن ثم يتعاونون على تحقيقها ، والحق أن هذا التعاون شرط أساسى لنجاح عملية التقويم التى تعتمد اكثر ما تعتمد على دقة البيانات والمعلومات التى يقدمها الأخصائيون ولا شك ان المدير المنفذ فى المؤسسة أو المشرفون بها هم المسئولون عادة عن تعريف الأخصائيين بهذه الحقيقة قبل البدء فى عملية التقويم .

٢- عدم توفر البيانات الكافية :

من الصعاب التى كثيراً ما تواجه الباحث فى عملية التقويم عدم توفر البيانات الكافية التى يمكن الاعتماد على صدقها ، ففى العمل مع الجماعات نجد ان عملية التقويم تعتمد اكثر ما تعتمد على التقارير بأنواعها المختلفة ، والحقيقة أن مؤسسات العمل مع الجماعات لاتهتم عادة إلا بتسجيل البيانات الإحصائية فقط وتغفل الأنواع الأخرى من التقارير ذات الأهمية الفائقة فى عملية التقويم .

٣- صعوبات استخدام الطريقة العملية :

تتطلب عملية التقويم استخدام الطريقة العلمية والأسلوب العلمى للبحث عن الحقائق التى يمكن أن تتخذها أساساً لإختبار الأهداف ، ومعرفة حاجات المستقبل ووضع الخطط اللازمة ، والقيام بتنفيذها ، وأن استخدام الطريقة العلمية والأسلوب العلمى فى ميدان السلوك الأنسانى والعلاقات الإنسانية لأمر صعب ، ولم يتقدم بعد كما تقدم فى محيط العلوم الطبيعية والصناعية ، وقد يرجع عدم التقدم فى استخدام – الطريقة العلمية فى مؤسسات الخدمة الاجتماعية عامة ومؤسسات خدمة الجماعة بصفة خاصة إلى أنها قامت لتقابل الحاجات الملحة للأفراد والجماعات وكان المشرفون عليها لا يهتمون فى بادئ الأمر إلا بزيادة عدد العملاء ، وزيادة المعونة المالية التى توزع عليهم نتيجة للمجهود

الذى يبذل فى جمع المال من المصادر المختلفة سواء أكانت حكومية أم أهليـة ، هذا ولا يخفى علينا أن الخدمة الاجتماعية لم تقم ولم تستخدم على أسس علميـة ألا منذ وقت قريب إذا ما قورنت بالعلوم الأخرى .

٤- تأثير العامل الذاتى فى عملية التقويم :

أن ميدان العمل مع الجماعات يفتقر إلى حد كبير إلى الطـــرق العلميـة السليمة التى تقوم باستخدامها لمعرفة أو قياس مدى ما وصلنا إليــه بدقـة فــى تحقيق أغراضنا ويشعر بذلك كل من قام بدراسة فى محيط خدمة الجماعة ، لأن المعايير التى تستخدم فى عملية التقويم تتعرض كثيراً إلى القرارات والاعتبارات الفردية التى تؤثر فيها العوامل الذاتية إلى حد كبير فمثلاً عندما نســتخدم عـن القيام بعملية التقويم الألفاظ " مقبول ، جيد ، جيد جداً ، ممتاز ، تقـدم بسـيط ، تقدم كبير ...... ألخ " نجد أن القائمين بعملية التقويم يختلفون فى استخدام هـذه التقديرات حسب المعايير الموضوعية وتناقش بمعرفة الأخصائيين قبـل قيامـهم بعملية التقويم ، حتى تتضح مدلولات هذه المعايير ثم يطلب إلى كل منهم بعـد ذلك القيام بعملية التقويم مستقلاً عن الآخرين ثـم يؤخـذ متوسـط تقديراتـهم النهائية، ويساعد ذلك على استخدام المعايير بدرجة متساوية ، ومناسبة النتـائج التى نحصل عليها بمعرفة الأخصائيين على قدر المستطاع كما أن اشتراك عـدد كبير من الأشخاص فى عملية التقويم يقلل من تأثير العوامل الذاتية التى تتعرض لها عندما يقوم بها عدد محدود من الأشخاص .

٥- تعدد العوامل التى تؤثر فى حياة الأفراد :

يختلف الأفراد بعضهم عن البعض الآخر ، وهناك عوامل مختلفة تؤثـر فى سلوك الفرد وحياته والجماعة أو الجماعات التى ينضم إليـها الفـرد فــى المؤسسة الاجتماعية ما هى إلا عامل واحد من بين العوامل المتعددة التى تؤثـر

فى سلوكه وحياته ، فإذا ما غير الفرد سلوكه أو عدله نجد أنه من الصعب أن نفصل مدى تأثير خدمة الجماعة والعوامل المحيطة به عن مدى تأثير الوالدين ، أو المدرسين أو الجماعات الأخرى التى ينتمى إليها الأفراد أو أخصائى خدمة الفرد ، أو غيرهم ، ولذلك يجب على عملية التقويم ألا تتركز حول النتائج دون الأسباب التى يجب أن يكون الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم واعياً لها على قدر المستطاع .

٦- تعدد العوامل التى تؤثر فى حياة الجماعة :

هناك عوامل متعددة تؤثر فى حياة الجماعة الواحدة وتطورها كوضوح أهداف الجماعة ، وخبرات ومهارات أعضاء الجماعة ، ونوع البرامج التى تمارسها الجماعة ونوع الريادة فيها ، ومهارات الأخصائى .

وتتفاعل كل هذه العوامل وتؤثر على هذه الجماعات فى وقت واحد فإذا ما تطورت الجماعة ، صعب علينا أن نفصل مدى تأثير كل عامل على حدة على حياة الجماعة وتطورها ، ولذلك يجب على الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً على قدر المستطاع بتأثير كل عامل على حدة على حياة الجماعة، وذلك بتركيز عملية التقويم على هذه العوامل منفصلة عن بعضها ثم دراستها بعد ذلك كوحدة متصلة .

ويزيد من هذه الصعوبات كثيرة الاختلافات بن الجماعات من حيث السن والجنس ، والتعليم ، والخبرات الجماعية السابقة ، وغيرها من الاختلافات الأخرى ولذلك قد تبدأ جماعتان من نقطة واحدة وفى وقت واحد ويصلان إلى نهاية واحدة فى وقتين مختلفين ، أى أن السرعة التى تتقدم بها جماعة تختلف عن السرعة التى تتقدم بها الجماعة الأخرى ، وعلى ذلك يجب أن تراعى

عوامل اختلاف الجماعات التى من بينها العمر الزمنى لتكوين الجماعات عند تقويم الجماعات ومقارنتها ببعضها .

٧- التفاوت فى درجة نمو أعضاء الجماعة :

أن أعضاء الجماعة الواحدة لا ينمون جميعاً بدرجة واحدة ، فبعض الأعضاء ينمون بدرجة كبيرة والبعض الآخر ينمو بدرجة صغيرة ، كما أن هناك من يكون بين بين ، أو يظهر مشكلات حادة ، ولذلك يجب على الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً لهذه الحقيقة ويقوم الجماعة على الأساس الأشخاص المتوسطين الذين عادة ما يكونون غالبية الجماعة .

وسائل وأساليب التقويم :

على الرغم من اختلاف وسائل التقويم وتعدد أغراضها ونواحيها إلا أنها لا تخرج فى مجموعها عن وسائل البحث العلمى وأساليب التجريب والقياس المختلفة كالملاحظة والاستفتاءات والاختبارات وغيرها إلا أننا نستطيع أن نقول أن التقويم فى العمل مع الجماعات يتم عن طريق :-

أولاً : البحث الاجتماعى .

ثانياً : التسجيل .

أولاً : البحث الاجتماعى :

يمكن عن طريق نتائج البحوث الاجتماعية وكذلك المسح الاجتماعى معرفة المشكلات والحاجات التى تحتاجها البيئة وما يجب على المؤسسة أن تقدمه من خدمات وعلى ضوء ما تسفر عنه نتائج هذه البحوث تقومُ المؤسسة بتقويم خدماتها وكذلك معرفة مستويات الخدمات التى تقدم للأعضاء والجماعات واختبار مبادئ العمل مع الجماعات ودراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فى حياة الجماعات والمؤسسات .

ثانياً : التسجيل :

ولو أنه يعتبر إحدى خطوات البحث الاجتماعى إلا أنـــه يعتـبر إحـدى الوسائل الأساسية التى يمكن استخدامها فى عملية التقويم التى عن طريقها يمكن دراسة سلوك الفرد ونموه فى الجماعة وكذلك دراسة الجماعة وتتبع نموها وتقدم الأخصائى ونموه وتقوم برامج الجماعات والمؤسسة .

ويقصد بالتسجيل تدوين البيانات والحقائق اللفظية والرقمية لنشاط الجماعة نتيجة للملاحظة أو الاختبار أو نتيجة لها كلها مجتمعه ووضع التقـــارير التـــى تعيين على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو أعضائها .

ولا يقتصر التسجيل على الأحداث التى تتم فى الجماعة وإنمـــا يتضمـــن عمليات تفاعل الأعضاء بعضهم مع البعض الأخر وتصوير السلوك والانفعالات الجماعية والفردية .

ويعتبر التسجيل جزءً من مسئوليات أخصائى الجماعة ولذلك ينبغـــى أن يعد الأخصائى نفسه لتسجيل كافة الملاحظات التى تحدث للأفراد كل على حـــدة أو الجماعة كلها .

فعملية التسجيل إذن تشمل السجلات والتقارير التى تستخدمها المؤسســـة بقصد استخلاص البيانات المطلوبة المعينة لعمليات التقويم .

وهذه السجلات والتقارير يمكن إيجازها فيما يلى :-

١- التقارير .

٢- الرسوم البيانية .

٣- المقاييس الاجتماعية .

١- التقارير :

هى عبارة عن تسجيل نشاط الجماعة فى برامجها واجتماعاتـــها وهــذه التقارير لها أهميتها بالنسبة للفرد والجماعة والأخصائى والمؤسســة والبحــوث والعملية عامة ، فهى تساعد فى التعرف على موقف الفرد من الجماعة وتفاعلـه فى جوها ومدى نموه فيها مما يساعد على تقدير نوع الخدمات التى تقدم له حتى تناسب ظروفه واحتياجاته أو أنها تصور اتجاهات الجماعة حتى يمكن تنظيم هذه الاتجاهات للنهوض - بالجماعة ورسالتها إلى مستويات أفضل .

وللتقرير أهميته بالنسبة للأخصائى نفسه - فعن طريقـــه يمكنـــه إدراك والتعرف على موقفه من الجماعة وكذلك موقف الجماعة منه وكذلك يقف علـــى التغيرات التى طرأت عليه من تغير ونمو مقدار ما أسداه للأفراد وللجماعة مـــن خدمات وعلى ضوء هذا التقويم يستطيع أن يحاسب نفسه وأن يعمل على تحسين خطته فى العمل مع الجماعة .

وبالنسبة للمشرف يعتبر التقرير أساساً هاماً لتحديد موقفه من أخصـــائيو الجماعات ومرشداً له فى وضع خطة التوجيه لهم وكذلك تنفيذها .

أما المؤسسة فتنظر إلى محتويات التقارير نظرة أخطر وأبعد أثراً لأنـــها على ضوئها تضع أسس تغيير أهدافها وفلسفتها ولوائحها وترسم خطوات تقدمها ونهوضها .

وبصفة عامة فأن المؤسسة ترسم فى تقاريرها الصورة الحقيقية المستمدة من واقع الحياة فيها لتعرضها على الجهات المسئولة داخل المؤسسة وخارجـــها وتعتبر التقارير مصدراً هاماً للبيانات والحقائق اللفظية والأخصائية التى تخـــدم البحوث العلمية فى ميدان الخدمة الاجتماعية .

ويمكن القول أن التقرير الذى يضعه الأخصائى بنفسه يدل على انه يعنى بدراسات الجماعة وتوصياتها ويعنى بتتبع تنفيذ قراراتها ولذا يشمل مواقفها ومشاكلها ومدى ما أداه للجماعة إزاء ذلك وما قدمه من خدمات للنهوض بها مع تصوير الطريقة التى يتعاون بهما الأعضاء .

وإذا وفق الأخصائى فى ذلك وقام بتسجيل أحداث الجماعة والأفراد تسجيلاً دقيقاً فى تقريره فأنه يخدم أغراض التقويم بالنسبة لنفسه كأخصائى وبالنسبة للفرد كعضو وبالنسبة للجماعة كلها كواحدة واحدة .

وهناك أنواع من التقارير يقوم الأخصائى بكتابتها فى المناسبات الخاصة وحسب الغرض منها وهى :-

أ- التقرير الدورى :

ويشمل أربعة أجزاء هى :

جزء قصص :

ويصف هذا الجزء ما تم من تفاعل بين أعضاء الجماعة واستجاباتهم وتصرفاتهم وينبغى أن يشمل هذا الجزء كل ما يدور من مناقشات – ومقترحات بين الأعضاء وما يحدث من مختلف المؤتمرات والاتجاهات كذلك يراعى الأخصائى أن يوضح فى هذا الجزء من التقرير ما قام به من علاقات مهنية مع الأعضاء وتصرفات إزاء سلوك الأفراد والجماعة .

جزء تحليلى :

وتشمل على تحليل الأخصائى لبعض مواقف الجماعة سواء فى سلوكها إزاء الجماعات الأخرى وفى تنظيم برامجها ونشاطها وكذلك يشتمل على ملاحظاته عن سلوك الأفراد بصفة عامة وعن بعضهم بصفة خاصة ممن يمتازون بخصائص معينة أو لهم مشاكل شخصية أو اجتماعية ويجب أن يراعى

الأخصائى فى تسجيله لهذا الجزء دراسة الأسباب والنتائج لكـــل موقــف مـــن مواقف أفراد الجماعة والرأى فى تقويمها .

جزء تخطيطى :

ويشمل هذا الجزء النواحى التخطيطية التى ســـيتبعها الأخصـــائى فـــى اجتماعاته المقبلة .

ب- التقرير الأخصائى :

هى التقارير التى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات علـــى أســـاس الأرقام أى عرض الجانب الكمى للموضوع المراد عرضه وهى تختلـــف عـــن بعضها باختلاف البيانات المراد عرضها .

وينبغى علينا أن نعرف ان الأرقام والتقارير الأخصائية وحدها غير كافية لأنها لا تظهر النجاح الفعلى للمؤسسة فى تحقيق رسالتها فالأرقام وحدها عاجزة عن إعطاء صورة واضحة ولذلك لا يقتصر العاملون مع الجماعات فى محيـــط الخدمة الإجتماعية على مثل هذه التقارير وحدها بل يعتمـــدون علـــى الأنـــواع المختلفة من التقارير وخاصة التقارير الدورية للجماعات .

جـ- تقرير برامج المناسبات الخاصة :

هناك بعض الاحتفالات القومية والدينية كعيد الثورة والمولد النبوى والتى تستغلها الجماعة فى وضع برامج تناسب مثل هذه الأعياد وذلك بقصد الـــترويح عن الأعضاء وزيادة وعيهم القومى والدينى ولا شك ان القيام بـــهذه الـــبرامج يحتاج إلى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل مـــن المؤسســـة والأخصـــائى وأعضاء الجماعة ولذلك فإن الأخصائى المسئول يقوم بكتابة تقارير وافية عنـــها ولهذا فوائد كثيرة منها :-

تقويم البرنامج ومعرفة نقاط القوة والضعف وكذلك العوامل التى أدت إلى نجاحه أو فشله وتستخدم هذه التقارير أيضاً كمراجع يمكن الرجوع غليها عندما يراد القيام ببرامج مشابهة والاستفادة منها فى الاستعداد ووضع الخطط التى تعمل على نجاحها وتلافى الأخطاء التى لرتكبت قبل ذلك فى البرامج السابقة .

٢- الرسوم البيانية :

وتستخدم فى خدمة الجماعة لأعطاء صورة سهلة وواضحة للمعلومات والحقائق الكمية ولها أشكال مختلفة كالأعمدة بمختلف أشكالها البسيطة والمركبة والمجزأة ، وكذلك الدوائر والصور المجسمة وأخيراً المنحنيات وعن طريق هذه الرسوم يمكن مثلاً بيان متوسط حضور الأعضاء فى الجماعة فى أيام الشهر المختلفة أو متوسط الحضور فى الشهور المختلفة بالنسبة للسن أو إيضاح مدى اشتراك الأعضاء فى أنواع النشاط المختلفة إلى غير ذلك من الرسوم الدالة على تطور الجماعة فى جميع الموضوعات التى يرى إبرازها وتصويرها تصويراً كافياً .

٣- التسجيل عن طريق المقاييس الاجتماعية :

ويكون التسجيل العلاقات داخل الجماعة بما فى ذلك الميول والرغبات بالنسبة لأنواع النشاط المختلفة وأهم أنواع هذه المقاييس ما يلى :-

أ- القياس الفردى الذى يحدد لون الاستجابة بين أحد أفراد الجماعة وبقية الأعضاء.

ب- القياس الجماعى الذى يحدد نوع الاستجابة بين أعضاء الجماعة .

جـ- قياس ميول أعضاء الجماعة ورغباتهم حتى يتحدد على أساس ذلك نوع النشاط الذى تختاره الجماعة .

خطوات التقويم :

أن التقويم كعملية يشتمل على عدة خطوات هى :-

١- تحديد الهدف من التقويم بدقة :

فيجب تحديد الهدف من التقويم سواء كان هذا الهدف فرعياً أم شاملاً فلا يمكن أن يتم التقويم بنجاح دون تحديد الهدف منه وترتبط بتلك النقط الحقيقية القائلة بان ثمة تغييرات تحدث فى الفرد والجماعة لا يمكن إرجاعها إلى البرنامج وحدة ، كما أن بعض التغيرات المصاحبة تحدث بدون ان يكون قد سبق وضعها فى الحسبان .

فإذا استطعنا تحديد هدف التقويم بدقة أمكننا استبعاد تلك التغيرات التى حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن البرنامج ، كما يمكننا تقدير تلك التغيرات التى لم تكن فى الحسبان .

٢- تحديد المعايير أو المحكات :

يجب ألا تكون المعايير المستخدمة فى التقويم صعبه الفهم بل يجب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها .

ويجب أن يشترك أشخاص عديدين فى وضع تلك المعاير وتحديد معانيها ومفهومها كما يجب تفسير تلك المعاير وتحدد لكل الأشخاص المشتركين فى العملية التقويمية .

٣- قياس المعايير :

نقصد بعملية القياس هى مطابقة الخاصية أو التغير الذى يقيم على أساس من المعايير الموضوعية بحيث تحصل الخاصية أو يحصل التغير على نسبة أو درجة معينة من هذه المعايير .

ويجب أن نذكر فى هذا المجال إلى أن بعض المعايير يصعب قياسها بدقـة فتلك المعايير المتعلقة بالاتجاهات مثلا قد يصعب قياسها بدقة وموضوعية بحيث يبدو فى بعض الأحيان أنه من الصعب بل من المستحيل الحصول على قيـاس ملائم دقيق .

ومن الأفضل الاستعانة بخبراء فى وسائل القياس الاجتماعى للقيام بتلـك الخطوة .

٤- تحديد مناطق التقويم :

يعتمد منطق التقويم على أن برنامج خدمة الجماعة هـو الأداه والوسـيلة لأحدث التغيرات المطلوبة ومعنى ذلك أن أعضاء الجماعات سوف يحدث لديـهم تعديل فى بعض العادات والاتجاهات السلوكية تختلف عن التى كانوا يمارسونها قبل قيامهم بالبرامج .

وتلك التغيرات التى أعترت سلوكهم من الممكن أن نقيسها بالنسبة لمعايير محددة .

ويستطرد منطق التقويم فى أن الأفراد فى الجماعات يتعرضون لعوامـل خارجية تؤثر على سلوكهم بحيث يمكننا أن نعزز ونرجع بعض التغيرات التـى تعترى السلوك إلى عوامل أخرى وليس إلى البرنامج .

ويجب علينا أن نحدد ونقدر تلك العوامل ونعزل التغيرات الناجمة عنـها إذا أردنا أن نقوم بعملية التقويم ونحقق أهدافه .

٥- جمع البيانات :

هناك وسائل عديدة يمكن عن طريقها جمع البيانات منها : الملاحظـة - الاستفتاءات - التسجيل .

ومن الممكن الاستعانة بإحدى هذه الوسائل أو الاستعانة بـــهذه الوســائل جميعها أثناء عملية التقويم .

٦- تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات تفرغ ثم توضع فى جداول وتحلل هذه الجداول للحصول على الحقائق المتعلقة بالهدف من عملية التقويم .

٧- استخلاص النتائج:

بعد أن يتم تحليل الجداول وإيجـــاد الارتباطـــات بينـــها تحـــدد النتـــائج المستخلصة من عملية التقويم والتى على أساسها توضــــع خطـــة العمـــل فـــى المستقبل .

المشتركون فى عملية التقويم وكيفية الاستفادة من نتائجه :

لا شك أن اشتراك عدد كبير من الأشخاص فى عملية التقويـــم بجـــانب الأخصائى المسئول له أهميته فى التغلب على تأثير العوامل الذاتيـــة ولضمـــان اكبر قدر من الموضوعية ولأهمية التقويم وللتغلب على الصعوبات التى يتعرض لها من يقوم بهذه العملية يجب تدريب كل من سيشترك فى عملية التقويـــم مـــن خلال دورات تدريبية أو دراسات اجتماعية أو كلاهما معاً .

والمشتركون فى عملية التقويم هم :

١- مشرف المؤسسة وهو الذى يتحمل العبء الأساسى فى عملية التقويم وذلـــك بفضل تدريبه وخبرته ومسئوليته .

٢- لجنة فنية خاصة مكونة من الأخصائيين فى مختلف الميادين ذات الاتصـــال الوثيق بالخدمة الاجتماعية كعلماء التربية وعلماء النفس العام وعلماء النفس الاجتماعى والمتخصصين فى مشاكل الأطفال والعمال وذلـــك مـــن أجـــل استشارتهم وأخذ آرائهم فى التقويم المراد قياسه .

٣- أولياء أمور الأعضاء : ولهم فى عملية التقويم قيمة إيجابية وخاصـــة فـــى الأمور المتعلقة بخدمات المؤسسة وبرامجها ومـــدى ملائمتـــها لرغبـــات أعضائها وذلك لأنهم أقدر الناس على معرفة حاجات ومشكلات ورغبـــات أبنائهم ومن الممكن تكوين لجان من أولياء الأمور لدراسة وتقويم أى ناحية من النواحى المتعلقة بالمؤسسة وخدماتها .

٤- أعضاء المؤسسة : ولهم أهمية كبرى فى عملية التقويم لأنـــهم المنتفعـــون مباشرة بخدمات المؤسسة وبرامجها ولا بد لنا أن نهتم بآراء الأفراد والذين ينقطعون عن الجماعة لأن قد يكون هناك سبب معين لهذا الانقطاع يتعلـــق بالجماعة وكذلك لا بد وان نهتم بآراء الأعضاء القدامى فى عملية التقويم .

وينبغى علينا ان نستفيد من نتائج عملية التقويم حتى لا نضيـــع الوقـــت والمجهود الذى أنفق فيها هباءً ولذلك يجب احترام كل التغيرات التـــى توصـــى عمليات التقويم بإجرائها وهذا التغيير قد يتعلق بالمؤسســـة (سياســـتها ، عـــدد أعضائها ، محتويات البرنامج ، التدريب ، الإشراف) فـــى حـــدود إمكانيـــات المؤسسة .

وتكوين لجنة تقوم بتحمل مسئولية تنفيذ نتائج هذا التقويم وكتابة التقـــارير المتعلقة بما قاموا به من أعمال .

ويسبق هذا دراسة نتائج التقويم بمعرفة كل مـــن يهمـــه الأمـــر ســـواء كان أخصائى جماعة أو مشرف أو مدير منفذ أو متخصص فى التربية أو علـــم النفس .... ألخ

وعموماً فمن الضرورى دائماً أن تؤدى نتائج التقويم إلى تخطيط جديـــد يعمل على تلاشى الأخطاء السابقة والصعوبات التى وقفت حجر عثره فى سبيل تحقيق أهداف الطريقة .

معايير التقويم :

أن أهم الصعوبات التى تقابل مؤسسات الخدمة الاجتماعية هو عدم إمكانية قياس نتائجها بمقياس دقيق ، تعبر تعبيراً واضحاً عن هذه النتائج .

وعلى هذا ، فلا يوجد مجال يحتاج للتقييم أكثر مما يحتاجه مجال الخدمة الاجتماعية ، ولابد أذن للمشتغلين أن يوالوا القيام بالتقييم المستمر ، حتى تتضح جهودهم للرأى العام بصورة واضحة وبقدر الإمكان .

وعملية التقويم لأى نشاط أو برنامج ، تقاس بإحدى الأسلوبين التاليين :

الأسلوب الأول :

يتم من خلال وصف النشاط المستمر لتنفيذ البرنامج وهذه العملية تتم من خلال جميع الخطوات التى تتخذها الجماعة لتحقيق أهدافها ، وأثناء كل مرحلة من مراحل نموها ... ألخ فيتم التقييم عند ممارسة كل خطوة وليس فى النهاية ، أى أن هناك ترابط وتفاعل بين كل عضو فى الجماعة والأعضاء الآخرين ، وبين الأعضاء والأخصائى ، وبين الجماعة والبرنامج ، وبين كل ذلك وهدف الجماعة فتفاعل الجماعة بأكملها أثناء تنفيذ البرنامج للوصول إلى هدفها قد يكشف لنا عن معلومات جديدة تنبه الأذهان إلى أن هناك معوق معين يعوق تحقيق الجماعة لأهدافها ، وبذلك تصمم القرارات المبكرة ويتم تعديل القرارات حتى تتخطى الجماعة هذه الصعوبات .

الأسلوب الثانى :

فيتم التقييم فيه فى النهاية ... أى بعد أن تصل الجماعة إلى أهدافها .. أو تصل إلى مرحلة التفكك والانهيار ، بمعنى أننا نقيس ما حققته الجماعة ، ونقارنه بما كانت تود ان تصل إليه الجماعة من أهداف .

وعلى أى حال ، سنحاول فى هذا الصدد ، أن نضع بعض معايير التقويم، لمقومات العمل مع الجماعة .

أولاً : تقويم الفرد :

يمكن أن نقيم الفرد من خلال عدة محكات أهمها :

١- الشكل الخارجى للعضو :

- من حيث ملامحه .
- اهتمامه بمظهره بصفة عامة .
- هل توجد لدى العضو عاهات ظاهرة .
- طول العضو
- وزن العضو

وكلها أشياء تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فـــى ســـلوك العضـــو وتصرفاته حيث أن شخصية الأنسان تتكون من الوراثـــة لجيناتـــه، والوراثـــة الاجتماعية .

٢- طاعة العضو:

- ما مدى مقدرة العضو على الطاعة ؟
- هل الطاعة صفة غالبة فى تصرفاته ؟
- ما هى المواقف التى أبدى فيها العضو الطاعة العمياء ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو عصيانه ؟
- هل برنامج الجماعة أكسب العضو صفة الطاعة ؟

٣- القدرة على القيادة :

- ما مدى قدرة العضو على القيادة ؟
- هل كان العضو قيادى بطبيعته ؟

- هل كان العضو يميل إلى التبعية ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو براعته فى القيادة ؟
- ما هى المواقف التى تولى فيها العضو القيادة ولم يوفق فيها ؟
- ما هى المواقف التى أسندت إليه فيها القيادة وأظهر فيها التبعية المطلقة؟
- هل برنامج الجماعة أكسب العضو صفة القيادة ؟

٤- المشاركة :

- مدى مقدرة العضو على المشاركة فى برامج الجماعة .
- هل كان يغلب على العضو ميله إلي المشاركة ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو مقدرته على المشاركة ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو سلبيته ؟
- هل برنامج الجماعة اكتسب العضو صفه المشاركة مع باقي الأعضاء لإنجاز البرنامج ؟

٥- الاعتماد على الغير :

- ما مدى مقدرة العضو على الاستقلالية ؟
- ما مدى مقدرة العضو على الاعتماد على النفس ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو مقدرة فى الاعتماد على النفس ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو الاعتماد على الغير ؟
- هل كان العضو يميل بصفة عامة إلى الاستقلالية ؟
- هل كان العضو إتكاليًا بطبعه ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها برنامج الجماعة لإكساب العضو صفة الاستقلالية والاعتماد على النفس ؟

٦- **تقبل النقد:**

-ما مدى مقدرة العضو على تقبل النقد ؟

-ما هى المواقف التى ظهرت فيها رحابه صدر العضو للنقد والعمل به ؟

-ما هى المواقف التى ظهر فيها استياء العضو بالنقد ورفضه ؟

-ما مدى مقدرة العضو على نقد الغير ؟

-ما هى المواقف التى أتاحها برنامج الجماعة لتعليم العضو نقد ذاته ، ونقد غيره ، ونقد غير له ؟

٧- **مركز العضو فى الجماعة:**

-ما هو مركز العضو فى الجماعة؟

-هل كان العضو مستقبلاً لمركزه فى الجماعة؟

-هل كان العضو يطمع فى مركز أكبر؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو استيائه لمركزه ورفضه له ؟

-ما هى الموافق التى أظهر فيها العضو استعداده عن التخلي عن هذا المركز ؟

٨- **تحمل المسئولية :**

-ما مد مقدرة العضو على تحمل المسئولية ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو إمكانية تحمل المسئولية ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو تخليه عن المسئولية التى ألزمته بها الجماعة ؟

-ما هو موقف العضو حينما تكلفه الجماعة بمسئولية جديدة ؟

-ما هى الموافق التى أتاحها برنامج الجماعة لتعليم العضو تحمل المسئولية؟

٩- علاقة العضو بأعضاء الجماعة :

- ما مدى علاقة العضو بأعضاء الجماعة ؟
- هل كانت علاقة تعاون ؟
- هل كانت صراع ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها تعاون العضو مع باقي أعضاء الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها صراع العضو على باقي أعضاء الجماعة ؟
- هل كان العضو يلتزم بالقرارات التى تتخذها الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم العضو التعاون مع باقي أعضاء الجماعة ؟

١٠- المواظبة على حضور الاجتماعات :

- ما مدى مواظبة العضو على حضور اجتماعات الجماعة ؟
- هل كان التغيب عن الاجتماعات هو السمة المميزة للعضو ؟
- هل كان العضو ملتزماً بحضور الاجتماعات ولا يتغيب عنها إلا بعذر قهري ؟
- هل كان العضو يبدي اهتماماته باجتماع الجماعة ويحترم مواعيد بداية الاجتماع ؟
- هل كان العضو دائم التأخير عن اجتماعات الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم العضو احترام اجتماع الجماعة ، والالتزام بالمواعيد المحددة ؟

١١- علاقة العضو بالأخصائي :

- ما مدى علاقة العضو بالأخصائي ؟
- هل كانت علاقة العضو بالأخصائي علاقة مهنية سليمة ؟

- هل حاول العضو خلق علاقة شخصية مع الأخصائى ؟
- ما مدى تعلق العضو بالأخصائي ؟
- ما مدى تقبل العضو لنقد وتوجيه الأخصائى ؟
- ما المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم العضو الخصال الجماعية المقبولة؟
- كيف تكونت العلاقة المهنية بين العضو والأخصائى ؟

١٢- ميول وهوايات العضو :

- ما هى ميول وهوايات العضو ؟
- هل الغضو ميول وهوايات أدبيه أم ثقافية أو رياضية أو اجتماعية .
- ما مدى ملائمة ميول العضو ميول الجماعة ؟
- هل تحقق الجماعة إشباعاً لميول العضو ؟
- ما هى المواقف التى يتمسك فيها العضو بتحقيق رغبته على حساب أعضاء الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى يتنازل فيها العضو عن تحقيق إشباعاته لأعضاء الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى يتنازل فيها العضو عن تحقيق هواياته وميوله فى سبيل تحقيق أعضاء الجماعة لميولهم ورغباتهم؟
- هل برنامج الجماعة ساعد على إشباع ميول ورغبات العضو؟

١٣- الخبرات الجديدة للعضو :

- ما هى خبرات العضو قبل التحاقه بالجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى أستفادها العضو بانضمامه للجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل البرنامج على تعليمها للعضو واستفاد منها ؟
- ما هى الخبرات التى كان ينبغي للعضو الاستفادة منها ولم يستفيد ؟

١٤- البعد الاجتماعى للعضو :

- مدى بعد أو قرب العضو من الجماعة ؟
- هل العضو قريب من الجماعة فى حين أن الجماعة تقوم بإبعاده عنها ؟
- هل العضو بعيد عن الجماعة فى حين أن الجماعة تحب العضو وتقربــه منها ؟
- هل أن النظريتين متقاربتين فيكون بعده عن الجماعة بقدر بعد الجماعــة عنه وبذلك يكون أكثر تكيفاً ؟
- هل ساهمت برامج الجماعة فى تقريب العضو من الجماعــة أم العكــس صحيح ؟

١٥- مكانة العضو فى الجماعة :

والمقصود بذلك عدد الاختبارات التى حصل عليها العضو من الجماعــة ، وعلى قدر عدد الاختبارات يكون العضو ومكانة مرتفعة فى الجماعة ، أو مكانة منخفضة ، أو قد يكون منبوذاً أو منعزلاً .

١٦- الذرة الاجتماعية للعضو :

- ما مدى تفاعل العضو مع أعضاء الجماعة ؟
- هل يهتم العضو بأعضاء معينين ؟ فـــى حيــن أن هــؤلاء الأفــراد لا يشعرون؟
- هل يحظى العضو باهتمام أعضاء آخرين فى الجماعة ومن ناحية أخرى لا يشعر العضو باهتمامهم له .
- هل يهتم العضو بأعضاء معينين يباد لونه نفس الاهتمام وبذلــك يكــون أكثر تكيفا فى الجماعة .

ثانيا : تقويم الجماعة :

يمكن أن تقيم الجماعة من خلال عدة محكات أهمها :

١- نوع الجماعة :

نحن نعلم أن هناك أربعة أنواع من النشاط هى :

أ-النشاط الرياضي .

ب- النشاط الاجتماعي .

ج- النشاط الثقافي .

د- النشاط الفني .

وأن كانت الجماعة تميل إلى تحقيق نشاط معين ، إلا أن البرنامج ينبغي أن يشمل الأنشطة الأربعة السابقة وعلى ذلك يتم التقييم .

-ما هو نوع النشاط التى تميل إليه الجماعة فى برامجها .

-ما هى أنواع الأنشطة التى يتمكن البرنامج من تحقيقها .

-مدى استفادة أعضاء الجماعة بالأنشطة التى يشملها برنامج الجماعة .

-ما هى أنواع الأنشطة التى تحقق رغبات أعضاء الجماعة .

-ما هى أنواع الأنشطة التى تتفق وقدرات أعضاء الجماعة وأهداف المؤسسة .

-ما هى الأسس التى تبنى عليها أنشطة البرنامج .

٢- عدد أعضاء الجماعة :

-كم عدد أعضاء الجماعة .

-مدى ملائمة عدد أعضاء الجماعة لسن أعضائها .

-مدى ملائمة عدد أعضاء الجماعة لنوع الأنشطة والبرامج التى تمارسها الجماعة .

- كم عدد أعضاء الجماعة عند بداية تكوينها .
- هل يوجد أعضاء تم ضمهم إلى الجماعة بعد تكوينها .
- هل هناك أعضاء تركوا الجماعة بعد تكوينها ، وما هي الأسباب .

٣- أهداف الجماعة :

- ما هي أهداف الجماعة .
- هل استطاعت الجماعة تحقيق أهدافها ؟
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لقدرات الجماعة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لقدرات وخبرات أعضائها .
- كيفية تحقيق الجماعة لأهدافها .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لأهداف المؤسسة .
- هل تحقيق أهداف الجماعة كان يحقق أهداف المؤسسة بطريقة مباشرة لم غير مباشرة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة للبيئة المحيطة بالمؤسسة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة للمجتمع بصفة عامة سواء كانت أهداف تربوية ، أو أهداف اجتماعية ، أو أهداف ثقافية أو أهداف قومية .

٤- كيفية تكوين الجماعة :

- هل تم تكوين الجماعة بناء على رغبة أعضائها .
- هل تم تكوين الجماعة بطريقة إجبارية دون إرادة أعضائها .
- ما هي ردود أفعال أعضاء الجماعة في كلا الحالتين السابقتين .
- هل تم تكوين الجماعة على أساس مرسوم .

٥- تنظيم الجماعة :

- كيفية تنظيم الجماعة .
- هل تنظيم الجماعة فرض على أعضائها .

- هل الجماعة بلغت درجة من النضج بحيث قامت بتنظيم نفسها .
- هل شعرت الجماعة بحاجتها إلى هذا التنظيم ؟ ومن ثم قررت ذلك ؟
- ما مدى كفاءة ذلك التنظيم فى إدارة شئون الجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل على توفيرها التنظيم ؟
- هل ساعد برنامج الجماعة فى تعليم الأعضاء على عمل تنظيم وظيفي مرن لإدارة شئونها .

٦- ميول ورغبات الجماعة :

- ما هي ميول ورغبات الجماعة ؟
- ما مدى اتفاق ميول ورغبات الجماعة مع ميول ورغبات أعضائها ؟
- هل كانت الجماعة تعمل على تحقيق ميول ورغبات بعض الأعضاء .
- هل برنامج الجماعة أتاح للأعضاء فرصة إشباع ميولهم ورغباتهم .

٧- مدى تحقيق الجماعة لأهداف المؤسسة :

- هل استطاعت الجماعة تحقيق أهدافها ؟
- ما مدى ملائمة أهداف الجماعة بأهداف المؤسسة ؟
- ما هى هذه الأهداف التى استطاعت الجماعة تحقيقها بصفة عامة .
- ما هى الأهداف الجماعية المرتبطة بأهداف المؤسسة والتى استطاعت الجماعة تحقيقها ؟
- وهل هذه الأهداف الجماعية تحققه أهداف المجتمع بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة .

٨- كيفية إتخاذ القرارات داخل الجماعة :

- كيف تتخذ القرارات داخل الجماعة ؟
- هل هذه القرارات تتخذ بطريقة فردية ؟

- هل هذه القرارات تتخذ عن طريق الديمقراطية (التصويت مع أخذ الأغلبية) ؟
- هل هذه القرارات تتخذ عن طريق الأخصائى ؟
- هل كانت المؤسسة تفرض على الجماعة بعض القرارات ؟
- ما موقف الجماعة تجاه هذه القرارات ؟
- ما هى المواقف التى عمل البرنامج على تعليمها لأعضاء الجماعة لكيفية اتخاذ القرارات ؟

٩- كيفية تنفيذ القرارات :

- كيف يتم تنفيذ القرار الذى اتخذ فى الجماعة ؟
- هل كان القرار ينفذ من قبل الأعضاء وبطريقة تطوعية ؟
- هل كان رئيس الجماعة يعمل على توزيع المسئوليات حتى تنفذ قرارات الجماعة ؟
- هل كانت الجماعة تعمل على تعطيل القرارات ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها حماس أعضاء الجماعة من أجل القرارات.
- ما هى المواقف التى ظهر فيها عمل أعضاء الجماعة على تعطيل القرارات ؟
- هل كان رئيس الجماعة يعمل على متابعة التنفيذ ؟
- هل كان رئيس الجماعة يترك كل عضو وشأنه فى التنفيذ ؟

١٠- العلاقات داخل الجماعة :

- ما هى طبيعة العلاقات داخل الجماعة ؟
- هل هى علاقات تعاون ومشاركة بناءة بين الأعضاء ؟

-هل هى علاقات يسودها الصراع وحب الذات ؟

-ما هى المواقف التى ظهر فيها تعاون الأعضاء ؟

- ما هى المواقف التى ظهر فيها الصراع بين الأعضاء ؟

-ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم الأعضاء التعاون والمشاركة فى العمل .

١١- علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة :

-ما هى طبيعة العلاقة بين الجماعة وغيرها من الجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة .

-هل هى علاقة تعاون ومشاركة فى الأنشطة وبرامج ؟

-هل هى علاقة صراع وحب الظهور ؟

-ما هى المواقف التى أظهرت تعاون الجماعة مع باقي الجماعات فى المؤسسة .

-ما هى المواقف التى أظهرت الصراع بين الجماعة وباقي الجماعات فى المؤسسة ؟

-ما هى المواقف التى عمل البرنامج على تحقيقها لتعليم الجماعة التعاون مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة ؟

١٢- المشاكل والصعوبات وكيفية التغلب عليها :

-ما هى المشاكل والصعوبات التى واجهتها الجماعة ؟

-هل هى صعوبات فنية أو صعوبات مادية ، أو صعوبات بشرية ؟

-كيفية تغلبت الجماعة على هذه المشكلات ؟

-ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم الجماعة كيفية التغلب على الصعوبات التى تقابلها .

١٣- الخبرات الجديدة للجماعة :

- ما هى الخبرات الجماعية الماضية ؟
- ما هى الخبرات التى استفادتها الجماعة فى حياتها الجماعية الجديدة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل البرنامج على تعليمها للجماعة واستفادت منها؟
- ما هى الخبرات التى كان ينبغي للجماعة الاستفادة منها ولم تستفيد؟

١٤- مستوى الجماعة :

- ما هو مستوى الجماعة عند بداية تكوينها؟
- ما هى المراحل التى مرت بها ؟
- هل وصلت الجماعة إلى مرحلة التفكك والانهيار قبل أن تحقق أهدافها؟
- ما هى البرامج التى عملت على تحسين مستوى الجماعة؟

١٥- البعد الاجتماعى للجماعة :

- ما مدى بعد أو قرب الجماعة من العضو ؟
- هل الجماعة قريبه من العضو بدرجة من قرب العضو فيها ، أم درجة أقل من قرب العضو فيها ؟
- أو بدرجة متقاربة ؟
- أى أن النظريتين متقاربتين وبذلك يكون درجة تكييف العضو فى الجماعة مناسبة .

١٦- العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة :

- ما أنواع العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة ؟
- ما مدى ترابط الأعضاء ؟
- ما مدى تأثير كل على الآخر ؟ أى التأثير بين المتبادل وبين الأعضاء .

- هل توجد عشيرات فى الجماعة؟

- هل تتعارض أهداف العشيرات مع أهداف الجماعة؟

- ما هى العوامل التى تؤدى إلى تفرقة الأعضاء؟

- ما هى العوامل التى تؤدى إلى تماسك الأعضاء؟

كل هذه الأسئلة تفيدنا فى دراسة التغير والنمو الذى يطرأ على العلاقـــات الاجتماعية للفرد وكذلك مكانته الاجتماعية فى الجماعة وتقبل الأعضـــاء لـــه ، وأيضا شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

ثالثا : تقويم الأخصائى :

يمكن أن نقيم الأخصائى من خلال عدة محكات ، أهمها :

١- مدى استجابة الأعضاء للأخصائى :

- مدى استجابة الأعضاء للأخصائى ، وخاصة عند بداية العمل .

- هل كانت استجابات الأعضاء حماسية أم كانت الاستجابات فاترة ؟

- ما هو رد فعل الأخصائى تجاه كل من هذه الاستجابات ؟

- ما هى المواقف التى استجاب فيها أعضاء الجماعة للأخصائى بطريقـــة حماسية ؟

- ما هى المواقف التى استجاب فيها أعضاء الجماعة بطريقة فاترة ؟

- ما هى الأساليب التربوية التى اتبعها الأخصائى كمواقف تعليمية للجماعة حتى يكسب حبهم وثقتهم ؟

- ما هى ردود فعل الأخصائى وخاصة فى فترة اختبار الجماعة له ؟

٢- دور الأخصائى فى المشاكل الفردية :

نحن نعلم أن أخصائى الجماعة يهتم بالجماعة ككل وأيضاً يهتم بأفرادهـــا ولكن فى حدود إطار الجماعة . ولكن هناك بعض المواقف التى تستلزم أن يقوم

أخصائى الجماعة يعمل أخصائى خدمة الفرد ، ولكن بشـــرط ألا ينســى دوره كأخصائى جماعة .

- فما هو المواقف التى استدعت أن يعمل فيها أخصائى خدمة الفرد ؟
- هل كان لذلك أثر إيجابي على كيان الجماعة ، أم كان له أثراً سلبياً ؟
- ما هى المشكلات الفردية التى تعامل معها أخصائى الجماعة ؟
- هل استطاع أخصائى الجماعة أن يفيد الجماعة من تلك المشكلات الفردية كمواقف تعليمية للجماعة ؟
- ما هى المشكلات التى وجد أخصائى الجماعة ضــرورة تحويلــها إلــى أخصائى خدمة الفرد ؟

٣- أنماط التفاعل التى استخدمها الأخصائى :

يمكن تحديد خمس أنماط التفاعل فى الجماعة هى :

١-سيطرة الأخصائى وخضوع الأعضاء .

٢-عدم وجود خطة محددة لعملية الضبط (عدم تدخل الأخصـــــائى أو النمــط الحر) .

٣-اشتراك الأخصائى مع الأفراد فى عملية التخطيط .

٤-قيام الأخصائى بمساعدة الجماعة فى عملية التخطيط فى إطار محدد .

٥-إدارة ذاتية فى الجماعة خلال تخطيط الجماعة (النمط الديمقراطى) .

- ما هى الأنماط التى استخدمها الأخصائى مع الجماعة ؟
- ما مدى مناسبة كل من هذه الأنماط مع المواقف المختلفة ؟
- ما مدى استجابة أعضاء الجماعة للأنماط التى استخدمها الأخصائى ؟
- ما هو نمط التفاعل الأكثر شيوعا فى الجماعة ؟

- ما مدى تحقيق الأخصائى الخبرات المختلفة للأعضاء من خلال الأنمــاط المختلفة ؟
- ما هى المواقف التعليمية التى استفادت بها الجماعة من أنماط التفاعل ؟
- هل كان الأخصائى يفيد الجماعة بأنماط التفاعل كمواقف تعليمية ؟
- ما هى المواقف التى أفاد بها الأخصائى الجماعة من خـــلال المواقــف التعليمية لأنماط التفاعل المختلفة ؟

٤- تدخل الأخصائى فى المناقشة :

أن أخصائى الجماعة يتدخل أثناء اجتماع الجماعة بصفة عامـــة لزيـــادة التفاعل الإيجابى ، وللحد من التفاعل السلبى ، ولكن هناك مواقف بعينها يجـــب على الأخصائى أن يتدخل فيها مثل :

- حماية أحد أعضاء الجماعة من هجوم الجماعة عليه .
- حماية الجماعة من العضو الأناني .
- فض نزاع بين عضوين .
- إذا دار الحديث حول إحدى نقاط المؤسسة فالأخصائي هو أعلــم النـــاس بذلك لأنه ممثل للمؤسسة .
- إذا تعثر قائد الجماعة فى السيطرة على الاجتماع ، فيدخـــل الأخصـــائى لإعادة الأمور لنصابها ، ثم يترك القيادة مرة أخرى لقائدها .
- وضع الحدود لسلوك الأعضاء .
- حماية الأعضاء من التطرف فى طموحها حتى يكون الطمـــوح مناســـباً لقدرات الجماعة .
- توجيه المناقشة بما يفيد تحقيق أهداف الجماعة .
- قيادة الجماعة فى حالة عدم وجود قائد لها أو فى حالة الجماعات صغيرة السن .

ويمكن تقييم الأخصائى من خلال عدة محكات هى :

- متى يتدخل الأخصائى فى المناقشة ؟
- ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى لزيادة التفاعل الإيجابى بين الأعضاء ؟
- ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى للحد من التفاعل السلبي
- مدى اقتناع الأعضاء بتخل الأخصائى ؟
- هل يتدخل الأخصائى فى الوقت المناسب ؟
- مدى إعطاء الأخصائى الفرصة للأعضاء للتفاعل والنقاش ؟

٥- مساعدة الأخصائى للجماعة :

- مدى مساعدة الأخصائى للجماعة ؟
- ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى لمساعدة الأعضاء ؟
- هل كان الأخصائى يعطي للأعضاء فرصه للاعتماد على النفس ؟
- هل كان يتدخل الأخصائى لمساعدة الأعضاء فى كل صغيرة وكبيرة حارما الأعضاء من الاستعانة بطاقاتها وقدراتها ؟
- ما هى البرامج التى عمل الأخصائى على تنفيذها لزيادة خبرة الجماعة فى الاعتماد على النفس ؟

رابعا : تقويم البرنامج :

يمكن أن تقييم البرنامج من خلال عدة محكات أهمها :

١- الأسس التى وضعت على ضوئها برامج الجماعة :

- من الذى وضع البرنامج ؟
- هل البرنامج نابع من أعضاء الجماعة ولم يفرضه الأخصائى على الجماعة أم وضع البرنامج بطريقة إجبارية من قبل المؤسسة ؟

- هل البرنامج يلائم العمر الزمني لأعضاء الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لنوع أعضاء الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لمراحل نمو الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لخبرات أعضاء الجماعة ؟

٣- أنواع البرامج التى مارستها الجماعة :

- ما هى أنواع البرامج التى مارستها الجماعة ؟
- هل البرامج كان يغلب عليها الطابع الفني ، أم الرياضي أو الاجتماعى أم الثقافى ؟
- هل كان البرنامج يهتم بنوع معين من الأنشطة أم كان برنامجاً شاملاً لأغلب الأنشطة ؟
- هل كان البرنامج يعمل على تزويد أعضاء الجماعة بخبرات معينة فى نشاط معين أم يعمل على تزويد أعضاء الجماعة بخبرات مختلفة فى أنشطة مختلفة ؟
- ما هى الخبرات الجديدة التى أتاحها البرنامج لأعضاء الجماعة ؟
- ما مدى استفادة أعضاء الجماعة بهذه البرامج ؟

٣- مدى مقابلة البرنامج لحاجات الأفراد :

- هل كان البرنامج يعمل على إشباع رغبات أعضاء الجماعة أم كان يشبع بعض الأفراد دون باقي أعضاء الجماعة ؟
- هل كان أعضاء الجماعة يقبلون بحماس على المشاركة فى برامج الجماعة أم كان الفتور هو السائد بين أعضاء الجماعة فى الإقبال على البرنامج ؟

٤- برامج الجماعة وعلاقتها بتحقيق أهداف المؤسسة :

- مدى تحقيق برامج الجماعة لأهداف المؤسسة .
- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف المؤسسة بطريقة مباشرة أم بطريقة غير مباشرة ؟
- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف البيئة المحلية التى تقع فيها المؤسسة ؟
- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف المجتمع بصفة عامة ؟

٥- الإمكانيات المستخدمة فى البرامج :

- ما هى الإمكانيات المستخدمة فى تنفيذ البرامج ؟
- هل كان البرنامج يعتمد فى تنفيذه على إمكانيات مادية أم فنية أم بشرية؟
- ما مدى توفر الإمكانيات فى المؤسسة أو البيئة المحلية ؟
- ما موقف الجماعة من جانب والمؤسسة من جانب آخر فى حالة عدم توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ البرنامج ؟

٦- عقبات تنفيذ البرنامج وكيفية التغلب عليها :

- هل هناك عقبات اعترضت تنفيذ البرنامج ؟
- ما هى هذه العقبات أهى ندرة للإمكانيات المادية أو الإمكانيات البشرية أم الإمكانيات الفنية ؟
- هل اكتفت الجماعة بالإمكانيات الخاصة بها والمتاحة لها أم لجأت للإستعانة بالمؤسسة وإمكانيات البيئة المحلية ؟
- كيف تغلبت الجماعة على الصعوبات والعقبات التى قابلتها أثناء تنفيذ البرنامج ؟

- هل تم تنفيذ البرنامج بالصورة المرضية التى أرادتها الجماعة أم وقفت العقبات دون تحقيق ذلك ؟

خامساً : تقويم المؤسسة :

يمكن أن نقيم المؤسسة من خلال عدة محكات أهمها :

- هل للمؤسسة أهداف واضحة ؟
- هل هذه الأهداف مبنية على حاجات الفرد والجماعة والمجتمع ؟
- هل هذه الأهداف واضحة ومعروفه للعاملين بالمؤسسة ؟
- هل هذه الأهداف واضحة ومعروفة للمجتمع المحيط بالمؤسسة ؟
- هل وضعت هذه الأهداف نتيجة لدراسة حاجات البيئة ؟
- هل تراجع أهداف المؤسسة دوريا ؟
- هل حدث تعديل فى أهداف المؤسسة ؟
- هل تم هذا التعديل نتيجة لدراسة موضوعية ؟
- هل هناك ارتباط بين أهداف المؤسسة وأهداف المجتمع وثقافته ؟
- هل تعمل المؤسسة على تحقيق أهدافها ؟
- هل تتمشى أهداف الجماعات بالمؤسسة مع أهداف المؤسسة نفسها ؟
- هل من أهداف المؤسسة خدمة فئة معينة ؟
- هل من أهداف المؤسسة خدمة جنس معين ؟
- ويتم قياس هذه المعايير "بنعم أو لا " .

أ-كما يمكن تقويم مجلس الإدارة عن طريق الأسئلة الآتية :

بمجلس الإدارة هو المسئول عن تحديد سياسة المؤسسة ، والخدمات التى تقدمها والفئات التى تخدمها .

وها هى بعض المعايير التى تساعد على تقويم مجلس الإدارة :

- هل هناك شروط يجب أن تتوافر فى أعضاء مجلس الإدارة ؟
- هل يضم مجلس الإدارة أعضاء يمثلون هيئات مختلفة فى المجتمع ؟
- هل لمجلس الإدارة اجتماعات دورية ؟
- هل تسجل هذه الاجتماعات ؟
- هل تنبثق لجان معينة من مجلس الإدارة ؟
- هل يراجع المجلس أعمال هذه اللجان ؟
- هل يواظب الأعضاء على حضور الاجتماعات ؟
- هل تقوم أعمال مجلس الإدارة ؟
- هل يضفي أعضاء المجلس اقتراحات وأراء جديدة ؟
- هل يشترك مدير المؤسسة (السكرتير المنفذ) فى اجتماعات مجلس الإدارة ؟
- هل يتابع مجلس الإدارة تنفيذ قراراته ؟
- هل يتولى المراقب المالي بالمجلس متابعة الشئون المالية بالمؤسسة ويتم قياس هذه المعايير "بنعم أم لا ".

ب- تقويم الموظفين :

تحتاج مؤسسات خدمة الجماعة إلى موظفين مدربين مزودين بمهارات متعددة تساهم فى عملهم مع الجماعة، وها هى بعض المعايير التى تساعد على تقويم موظفى المؤسسة :

- هل عدد الموظفين كاف للقيام بأعمال المؤسسة ؟
- هل عدد الموظفين كاف لتحقيق أهداف المؤسسة ؟
- هل بالمؤسسة لجنة لاختيار الموظفين ؟
- هل تضع هذه اللجنة شروطاً معينه لكل وظيفة بالمؤسسة .
- هل تضع هذه اللجنة وصف وظيفى لكل عمل ؟
- هل تعمل هذه اللجنة على تدريب الموظفين قبل استلامهم العمل ؟
- هل تقوم هذه اللجنة أعمال الموظفين دورياً ؟

- هل يشترك المشرف فى توجيه وتقويم الموظفين ؟
- هل يعقد المشرف اجتماعات إشرافية للموظفين ؟
- هل تنص لائحة الموظفين بالمؤسسة على نظام المرتبات والعلاوات ؟
- هل تنص لائحة الموظفين بالمؤسسة على نظـــام البعثـــات والإجـــازات الدراسية ؟

وتقاس هذه المعايير ب"نعم أو لا" .

م – تقويم المباني والمرافق :

تعتبر مباني المؤسسة ومرافقها من الإمكانيات التى تساعد على تحقيـــق أهداف الجماعات بل المؤسسة ككل وها هى بعض المعايير التى تساعد علـــى تقويمها :

- هل تتوافر الشروط الصحية والفنية فى مباني المؤسسة ؟
- هل تساعد المباني على تحقيق أهداف المؤسسة ؟
- هل المباني كافيه لممارسة برامج جماعات بالمؤسسة ؟
- هل تضع المؤسسة نظاما ينسق استخدام المباني بين الجماعات ؟
- هل تساعد المباني العاملين بالمؤسسة على أداء عملهم دون جهد كبير ؟
- هل للمؤسسة خطة لصيانة المباني ؟
- هل تبعد مباني المؤسسة عن مصادر الضوضاء والأماكن الموجودة ؟
- هل تراعي فى المباني وسائل الإضاءة والتهوية ؟
- هل تكفي مرافق المؤسسة أعضاء الجماعات ؟
- هل تراعي النظافة العامة فى مرافق المؤسسة ؟
- هل تضع المؤسسة خطة لصيانة المرافق دوريا ؟
- هل توفر المؤسسة الأدوات اللازمة لبرامج الجماعات ؟
- هل توفر المؤسسة الأجهزة والأثاث اللازمين للجماعات والأخصـــائيين ؟

وتقاس هذه المعايير " بنعم أو لا " .

المراجـــع

١-محمد شمس الدين أحمد ، إبراهيم بيومي مرعي ، محمد الظريف ســـعد ، **العمليات المهنية فى العمل مع الجماعات** ، القاهرة ، مركز نور الإيمـــان ، ١٩٩٩ .

٢-محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، **العمليات المهنيـــة فـــى العمـــل مـــع الجماعات** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .

٣-عبد الحميد عبد المحسن ، **خدمة الجماعة ، أسس وعمليات** ، القـاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٨٨ .

4- Konopka Gisela , **Social Group Work A Helping process Prentice Hall Inc** , Englewood cliffs , 1963 .

5- Garvin Charles D . **Contemporary Group Work Prentice Hall Inc, Englewood Chiffs** , New Jersey , 1981 .

الباب الثانى
الإشراف فى العمل مع الجماعات

الفصل الثالث : تعريف الإشراف ووظائفه .

الفصل الرابع : وسائل الإشراف وتقويمه .

الفصل الثالث
تعريف الإشراف ووظائفه

تعريف الإشراف :

يجدر بنا قبل أن نتعمق فى شرح وتحليل عملية الإشراف أن نحاول هنا استعراض التعاريف المختلفة للإشراف **وفيما يلى بعض هذه التعاريف :**

١ – تعريف ويلسون ورايلاند :

" الإشراف عبارة عن علاقة بين مشرف وأخصائيين لجتماعيين ويقـوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهم لذاته وللناس وللموقف الاجتمـاعى ولوظيفة المؤسسة بمساعدة الأخصائيين ليؤدوا وظائفهم وليتعاونوا على تحقيـق أهداف المؤسسة " (٩ : ٥٣٥) .

٢ – تعريف مورجريت وليامسون :

" الإشراف هو أساساً علاقة تفرد الأخصائيين كأشخاص فى حاجة إلـى المساعدة لإنجاز أعمال معينة. كما أن الإشراف يتضمن تخصص مهنى للقيـام بمسئولية مساعدة الأخصائى على أداء عمله بصورة أفضل " (١٠ : ٧) .

٣ – تعريف ديموك وتريكر :

" الإشراف فى خدمة الجماعة هو إلى حد كبير عملية تعليمية بواسـطتها يساعد الأخصائيين الاجتماعيين عن طريق مشـــرف ليتعلمـوا، وليتطـوروا، وليحسنوا من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتـــهم بغـرض الوصـــول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مـــع أغـراض وأهـداف المؤسسة " (١١ : ٢٥) .

٤ – تعريفاً آخر للإشراف :

"الإشراف هو فن وعملية إقامة علاقـــة مهنيـــة سـليمة بيـــن مـــهنى أكثر خبرة وشخص أقل خـــبرة بقصـــد مســـاعدته علـــى أداء عملـــه بكفـــاءة أفضل " (٦ : ١٠) .

وفـــى خدمـــة الجماعـــة يطلـــق علـــى المـــهنى الأكـــــثر خـــبرة (المشرف Supervisor) أما الشخص الأقل خبرة فلم ينص التعريف على أنه مهنى لأن هذا الشخص قد يكون أخصائى اجتماعى مهنى أو شـــخص متطـــوع غير مهنى .

ونستخلص من هذه التعاريف أن الفهم العميق لعملية الإشراف يمكـــن أن يتضح كالآتى :

١) أن الإشراف قبل كل شئ – موضوع علاقة بين الأفراد – توضح العمـــل للرواد وتساعدهم على أداء وظائفهم المعينة – ومعنى ذلك أنه يخصـــص عضو من هيئة الإدارة تقع عليه مسئولية الإشـــراف علـــى رواد آخريـــن لمساعدتهم فى أداء عملهم بدقة وإتقان وهذا يوضح أن هناك علاقـــة بيـــن أشخاص (أخصائى اجتماعى ، متطوع ، طالب بمعاهد الخدمة الاجتماعيـة) وبين عضو من هيئة الإدارة يقوم بدور المساعد له.

٢) أن هناك هدفاً من التعليم والخبرة وتحمل المسئولية المبنية على مؤهـــلات خاصة من جانب المشرف والتى تؤهله ليقدم المساعدة المرجوة – وليســت علاقة المشرف مجرد وظيفة رئيسية أى أنه أعلى من الشخص الذى يقـــوم بالإشراف عليه ومساعدته – بل لديه من التخصص والمهارة مـــا يؤهلـــه لتقديم هذه المساعدة .

٣) أن الغرض من الإشراف هو السير بالعمل فـــى المؤسســـة عـــن طريـــق العلاقات الإشرافية والأسلوب الذى وضعته المؤسسة فى العمل حتى تصـــل إلى تحقيق الغرض الأساسى الذى تنشده .

٤) لما كان الغرض الأساسى من الإشراف هـــو أداء العمـــل علـــى الوجـــه الأكمل لذلك يعتبر الإشراف جزء حيوى فى الإدارة ومكمل له والإشـــراف

مسئولية إدارية، بل يكون جزءً أساسياً من إدارة المؤسسة بل وله وظيفتـــه الواضحة المميزة من وظائف الإدارة .

٥) أن هناك فنا لابد أن يعلم لكى يصبح الفرد مشرفاً ناجحاً – وهو فن بنــــاء العلاقات الإنسانية – وليست عملية الإشراف عبارة عن سرد نظم المؤسسة التى يقوم بالعمل فيها أو الإدارة فحسب والقواعد والنظم المرسومة بـــدون تعمق فى تكوين هذه العلاقات مع استعماله الأساليب الفنية فى الإشراف .

الإدارة والإشراف :

قد يختلط الأمر بين عمليتى الإدارة والإشراف – فكثيراً ما نسمع تعبـير المسئولية الإدارية التى يقصد بها الإشراف كإحدى الوسائل التى تطمئـــن بـــها المؤسسات على أداء عملها على أحسن وجه – أى أن الإشراف يكـــون دائمـــاً ملاصقاً للناحية الإدارية فى المؤسسة وتتحمل الجزء النهائى من مجموع العبء الإدارى، ويميل البعض لاستعمال الكلمتين فى معنى واحـــد أو علـــى التوالـــى بطريقة تجعل الرأى بأن السلطة تجتمع مع الإدارة ، ولكن الفهم الشامل لوظيفـــة الإدارة سيوضح الفرق بينها وبين الإشراف .

فلقد عرفت الإدارة بأنها " الوسائل التى تحدد أغراض وأهداف منظمـــة ووضع الخطط لتحقيق هذه الأغراض ثم العمل على تنفيذ تلك الخطط " .

وهذا التعريف يوضح أن الأفراد هم الذين يحددون أهداف مؤسسة مــــا ويرسمون الخطط فى اجتماعات مجلس الإدارة ويعملون على تنفيذ هذه الخطـط لتحقيق أهداف المؤسسة .

وتشمل الإدارة : التخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف، كما أن هنـــاك تداخلاً بين الإشراف والإدارة، سيما وأن بعض الموظفين يقومون بـــالعمليتين معاً، إذ يتولى البعض – إدارة المؤسسة بجانب الإشراف الفنى على الفنيين الذين

يعملون بالمؤسسة – ونجد أن كلاً من العمليتين لازم وضروري ومساعد في العمليات التربوية وتحقيق أغراض المؤسسة .

إذن هناك ترابط بين العمليتين إذ نجد أن الإدارة تشمل الإشراف كإحدى الوسائل التي تستخدمها المؤسسة لمساعدة الموظفين على النمو وأداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن هذا ونجد أن مجلس إدارة المؤسسة ومديرها المنفذ مسئولان عن المؤسسة كلها كوحدة أما المشرفون فهم المسئولون عن وظائف خاصة داخل هذه الوحدة.

العوامل المؤثرة في العلاقة الإشرافية وراجعة إلي المشرف

تتدخل بعض الاتجاهات والمشاعر من جانب المشرف في العلاقة الإشرافية، وبالتالي تؤثر في مقدرة المشرف على مساعدة الأخصائي الاجتماعي أو المتطوع **ويمكن أن نناقش بعض هذه العوامل فيما يلي :**

١) قد تكون للمشرف فكرة معينة عن طريقة مثلى لأداء العمل ويخيل إليه أنه لا يمكن الوصول إلى النتائج المرجوة إلا بهذه الطريقة فقط، فإذا ما تمسك بذلك فإنه يقع في خطأ ويضع حدود لا ضرورة لها للعمل – وبالتالي يحاول المشرف أن يفرضها على الأخصائي الاجتماعي أو المتطوع مما يجعل الخبرة التي يحصل عليها هذا أو ذاك محصورة في نطاق ضيق فلا يجب إذن أن يغيب عن المشرف أن هناك عدة وسائل تؤدي إلى نفس النتيجة وربما في وقت أقل وبمستوى أفضل، وعليه أن يشجع المشرف عليه كي يبتكر وكي يستغل معلوماته ومهاراته .

فعلى عاتق المشرف إذن تعليم المشرف عليه المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة غير أنه من حق المشرف عليه أن يطبق هذه المبادئ حسبما

يتراءى له، ما دام ذلك لا يضر بالعمل أو يتنافى مع لوائح وأغراض المؤسسة .

٢) قد يخشى المشرف، وخصوصاً إذا كان حديث العهد بالإشراف أن يفشل فى أداء عمله، وبالتالى يفقد الثقة فى نفسه، وقد يشعر المشرف عليه بذلك فتهتز ثقته فى المشرف.

والعلاقة الإشرافية كأى علاقة مهنية تعتمد على عنصر الثقة، فإذا فقدت هذا العنصر انهارت تلك العلاقة من أساسها، لذلك يجب على المشرف أن يلم بمبادئ الإشراف ويمارسها قبل أن يتولى عمله بصفة رسمية حتى يكتسب الثقة فى قدرته على أداء واجبه .

٣) قد يجد المشرف وخصوصاً قليل الخبرة نفسه متوحداً مع الذين يشرف عليهم بمعنى أن يحس بأحاسيسهم ويشعر بمشاعرهم، وبذلك تفقد العلاقة الإشرافية طابعها المهنى لأنها تصبح علاقة متحيزة غير موضوعية .

وعلى المشرف إذن أن يتمسك بموضوعية العلاقة الإشرافية، وإذا وجد فى نفسه ميلاً إلى التوحد مع من يشرف عليه، فعليه أن يكون أميناً فى تقييم ذاته ومعالجة الأمر بنفسه، فإن فشل فى ذلك فعليه أن يتنحى عن الإشراف على هذا الشخص بالذات .

٤) قد يلمس المشرف بعض نواحى الضعف فى المشرف عليه، وقد تكون نفس نواحى الضعف هذه لدى المشرف ذاته ، كأن يلمس المشرف أن المشرف عليه مثلاً لا يستطيع أن يقيم علاقة ودية سليمة مع الجماعة كجماعة، وأنه نفسه يعانى من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة، ففى هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولا يناقشه مع المشرف عليه أو يساعده

على التخلص منه، أو قد يلجأ المشرف إلى الإسراف فـــى نقـــد وتوجيـــه المشرف عليه كنوع من التعويض الزائد .

وهنا يجب على المشرف أن يتقبل نواحى النقص عنده ولا يجعلها تتدخـــل فى الموقف الإشرافى ويبدأ فى مساعدة المشرف عليه على التغلب على مـــا ينقصه من مهارات .

٥) قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبية تجاه السلطة نتيجة لخبرات ســـابقة، ولما كان الإشراف يتضمن بعض السلطة، فقد يكـــره المشـــرف العمليـــة الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل فى عمله، أو قد يكون المشرف قـــد اكتســـب فكرة خاطئة عن معنى السلطة، فيستخدم العلاقة الإشـــرافية كنـــوع مـــن السيطرة على المشرف عليه، فعلى المشرف أن يفهم اتجاهاته تجاه الســلطة ويحاول أن يصححها كى يتمكن من إقامة العلاقة الإشرافية علـــى أســـس مهنية سليمة .

٦) قد يجد المشرف فى نفسه ميلاً إلى العمل مع الجماعات بحيث ينسيه هـــذا الميل قواعد وأسس العملية الإشرافية، فأثنـــاء قيـــام المشـــرف بملاحظـــة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة أو أثناء قيام المشرف بوظيفة الريادة الثانوية ، ربما عمل مع الجماعة مباشرة ووضع المشرف عليـــه جانبـــاً، وبذلك يقضى على العلاقة المهنية بين المشرف عليه والجماعـــة ، وعلـــى المشرف إذن أن يدرك حدوده ووظائفه ولا يتخطاها .

٧) قد يشعر المشرف بعدم الأمن لأى أسباب قد تكون راجعـــة إلـــى ظروفـــه الاجتماعية أو إلى وضعه وعمله فى المؤسسة أو لأسباب ذاتيـــة، ويؤثـــر مشاعره بعد الطمأنينة على العلاقة الإشرافية ، فقد يكون عدوانيـــاً أو قـــد

يكون سلبياً مع المشرف عليه، لذلك فيجب أن يكون المشرف قدر الإمكـــان متمتعاً بقدرٍ كافٍ من الصحة النفسية .

٨) قد يركز المشرف اهتمامه على الجماعة التى يعمل معها المشرف عليــه أو المؤسسة مهملاً لاحتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية، وبالتـــالى لا يعامله كشخص وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشـــرف عليـــه للعلاقـــة الإشرافية فتفشل العملية الإشرافية، فواجب المشرف إذن أن ينظـــــر إلـــى المشرف عليه كفرد إلى جانب نظرته إليه كشخص يقوم بعمل معين .

٩) قد يكون المشرف غير مدرك لفلسفة ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه، وهنا قد يقع المشرف عليه فى أخطاء أثنـــاء قيامه بعمله ، لذلك فعلى المشرف أن يلم جيداً بالنواحى المختلفة بالمؤسســة التى يعمل بها .

١٠) قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذى تقع فيه المؤسسة والذى يؤثر بلا شك على المؤسسة والجماعات التى تخدمها، وبذلك لا يتمكن المشرف مـــن مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة مــــن إمكانياتـــه أو خدمته عن طريق الجماعات، لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الـــذى تقع فيه المؤسسة دراسة وافية ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على تفهمه والاستفادة منه وخدمته .

مبادئ الإشراف

وضع " ديموك " و " تريكر " " Dimock & Trecker" فى كتابـــهما " The Supervision of Group work and Recrealion " تلك المبـــادئ العامة للإشراف :

١) أن الغاية من الإشراف فى خدمة الجماعة هى نمو الأفراد والإسهام فى تقدم المجتمع حتى يتمكن من تحقيق مثله العليا فى الحياة إلى أقصى مدى ممكن، فالإشراف كعملية تعليمية يجب أن تهدف إلى تحقيق غرضين أساسيين :

١ - نمو الأفراد .

٢ - نمو المجتمع .

والمحك الأساسى الذى عليه تقدر قيمة الإشراف هو إلى أى مدى يســـتطيع الإشراف أن يساهم فى نمو الفرد ونمو المجتمع ؟

ومن ثم فيجب على المشرف أن يكـــون ملمـــاً بالاحتياجـــات الاجتماعيـــة المعاصرة والاتجاهات الاجتماعية والمشـــاكل الراهنـــة بجـــانب إلمامـــه باحتياجات الأفراد المختلفة .

٢) الإشراف الفعال يهتم بكافة العوامل التى تؤثر بشكل مباشــــر علـــى نمـــو ورفاهية الأفراد المنضمين إلى جماعات ترعاها المؤسسة .

٣) الإشراف يجب أن يكون نابعاً من مبادئ طريقة خدمة الجماعة، وهذا يعنى أن المشرفين يجب أن يفهموا مبادئ طريقة خدمة الجماعة وأن يكون فـــى مقدورهم استخدام ما يتوصلون إليه من معلومات بطريقة فعالة وأن يعملـــوا على اكتساب مهارات وتنمية المهارات التى اكتسبت وبالتالى يســـتطيعون مساعدة المشرف عليهم .

٤) الإشراف يؤدى ثلاثة وظائف أساسية متكاملة هى الدراسة والتقييم والمساعدة على النمو ، فالدراسة تشمل دراسة كل الظروف التى تؤثر على نمو الأفراد والجماعات والتقييم يشمل تقييم العملية الإشرافية ذاتها إلى جانب تقييم كل الوحدات التى تشملها طريقة خدمة الجماعة ، وكذلك فإن الإشراف يقوم على مساعدة الأفراد والجماعات على النمو الدائم المستمر .

٥) يستخدم الإشراف الطريقة العلمية فى القيام بوظائفه والتزاماته ولا يلجأ إلى وسائل أخرى غير قائمة على أساس علمى.

فإذا قام المشرف بعملية تقيميه فيجب أن يقوم بها على أسباس علمى، كذلك يجب أن يستخدم الطريقة العلمية عند قيامه بالدراسة.

٦) الإشراف الناجح هو القائم على فلسفة ديمقراطية، فطالما أن الإشراف يتضمن بعض السلطة فيجب على المشرف أن يتوخى عدم استخدام تلك السلطة كوسيلة للسيطرة والتسلط.

وعلى المشرف إذن:

أ – أن يتوخى معاملة المشرف عليه على أساس المساواة والندية وليس على أساس أن المشرف عليه دونه مركزاً وعلماً.

ب – أن يتوخى تقدير فردية وكرامة المشرف عليه، لأن مبدأ احترام الفرد يشكل جزءً هاماً من فلسفة الديمقراطية .

جـ– أن يساعد المشرف عليه على التعبير عن آرائه ومقترحاته بحرية تامة بدون التعرض لضغط وإرغام .

٧) يستخدم الإشراف السليم الحقائق المنتقاه من الصحة النفسية ومبادئ التوجيه، فالصحة النفسية ومبادئ التوجيه تؤكد أن الفرد يجب أن يعامل على أساس من الفردية وليس على أساس من العمومية، كما أن الصحة

النفسية ومبادئ التوجيه تؤكد أن الاحتياجات النفسية الأساسية للفرد يجب أن توضع موضع الإعتبار، وبالتالى فالاحتياجات النفسية الأساسية للمشرف عليه يجب ألا يتغاضى عنها المشرف، بل يحاول إشباعها قدر الإمكان في حدود وظيفته وعمله .

٨) يجب أن يتسم الإشراف بالابتكار وجوهر الابتكار هو التجديد، أى اكتشاف أشياء ووسائل جديدة لأداء وظائفه وتحسين الوسائل الموجودة، كما يجب عليه أن يبتكر وظائف جديدة، ويحاول أداء وظائفه الحالية بمستوى أفضل، كما أن الإشراف يساعد على إثارة المشرف عليهم لإستخدام قدراتهم وإمكانياتهم فى عملية ابتكارية .

٩) يجب أن يكون للإشراف خطة مرسومة، فالبرنامج الإشرافى يجب أن يكون موضوعاً على أساس خطة مقننة، كما يجب أن ينفذ طبقاً لتلك الخطة المرسومة، ويجب أن يقوم البرنامج الإشرافى أيضاً على أساس من التقييم السليم، ويجب أن يهدف هذا البرنامج إلى تحقيق أغراض معينة وضعت حسب أولوياتها بعد دراسة سليمة، كما أن هذا البرنامج الإشرافى يجب أن يستثمر الإمكانيات المتاحة التى حددت بعناية .

١٠) يجب أن يكون الإشراف تنظيماً وضع حسب مبادئ سليمة، والمبادئ التى يجب أن يوضع على أساسها التنظيم الإشرافى هى :

أ - يجب أن تحدد المسئولية الملقاة على عاتق كل من يعمل فى الإشراف، فكل مشرف يجب أن يدرك بدقة مسئولياته وتبعاته ومن الذين يسأل أمامهم ؟ كما أن كل مشرف يجب أن يعلم الأشخاص الذين يعتبر مسئولاً أمامهم، ولا يجب أن يسأل المشرف عليه أمام أكثر من مشرف لنفس نوع العمل طبقاً لمبدأ وحدة الأمر .

ب- يجب أن تتاح للمشرف سلطة تتمشى مع مسئوليته بحيث يستطيع أن يقوم بتلك المسئولية بمعنى أن السلطة يجب أن تتوازن مع المسئولية .

جـ- يجب أن يكون التنظيم الإشرافى متكاملاً رغم التخصصات التى قد ينقسم إليها ومع أهمية إدراك المبادئ السابقة يمكن مناقشة أربعة مبادئ هامة أخرى على النحو التالى :

أولاً : مبدأ الأهداف المحددة :

لا تنجح العملية الإشرافية فى التوصل إلى نتائج فعالة ما لم يدرك المشرف إدراكاً واضحاً لأهدافها ووسائل تحقيق تلك الأهداف، ولا يتأتى ذلك إلا باستخدام التخطيط العلمى فى تحديد الأهداف بحيث تتسم بالوضوح والموضوعية وتبتعد عن الدوافع الذاتية والارتجال، ولا شك فى أن الهدف النهائى للإشراف الفعال فى مجالات ممارسة طريقة خدمة الجماعة هو مساعدة المشرف عليهم فى تحقيق أقصى درجات النمو المهنى لهم لكى يؤدوا وظائفهم بكفاءة الأمر الذى يؤدى إلى تحقيق أغراض المؤسسة وإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية للعملاء من خلال الارتفاع بمستوى أداء الخدمات المقدمة لهم من المؤسسة .

ويمكن تحقيق هذا الهدف النهائى عن طريق تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

١) إلحاق المشرف عليه بالعمل الذى يتناسب مع قدراته وإمكانياته المهنية ومن ثم مساعدته على ممارسة أساليب التدخل المهنى المناسبة وكيفية التطبيق المباشر لطريقة خدمة الجماعة فى حدود أغراض المؤسسة ووظيفتها .

٢) إكساب المشرف عليه البصيرة فى الجوانب السلبية من مشاعره وكيفية إخضاع الجوانب السلبية من المشاعر تحت الضبط والتحكم إزاء علاقاته

المتعددة بينه وبين أعضاء الجماعة والجماعة ككل وزملائه من المشـــرف عليهم وكذلك بينه وبين المشرف وبينه وبين سائر العاملين بالموسسة .

٣) مساعدة المشرف عليه على كيفية الإستخدام الواعى لحقائق العلوم الإنسانية خاصة تلك المتصلة بالسلوك الإنسانى ودوافعه فـــى مســـاعدة الأعضـــاء والجماعة إزاء المواقف المتعددة الناجمة عن التفاعل الجمـــاعى، وكيفيـــة توجيه هذا التفاعل نحو الاتجاه الإيجابى لكى يكتسب الأعضاء والجماعـــة اتجاهات وأنماطاً سلوكية تتوافق مع القيم والمعايير الأصلية الســـائدة فـــى المجتمع .

٤) مساعدة المشرف عليه على التعرف على أساليب استفادة الجماعـــات مـــن الخدمات المقدمة من المؤسسة وكذلك استخدام موارد المجتمع المحلى فـــى إشباع بعض احتياجات أعضاء الجماعة والتى تعجز عن إشباعها مـــوارد المؤسسة المحدودة .

٥) إكساب المشرف عليه المهارة فى دراسة مشكلات الجماعات وتحليل هـــذه المشكلات وأساليب مواجهتها.

٦) الدراسة الواعية لقدرات وإمكانيات المشرف عليه ومعرفة مناطق القوة فيـــه ومناطق الضعف أيضاً حتى يتمكن من تزويده بجرعات مقننة من الخبرات والمهارات المهنية تتناسب مع قدرات المشرف عليه وإمكانياتـــه وبحيـــث تتمشى مع قدرة المشرف عليه على الحركة.

٧) الدراسة المستمرة لسمات وخصائص الجماعة التى يعمل معـــها المشـــرف عليه وفهم طبيعة التفاعلات السائدة فيها واحتياجات مرحلة النمو المرتبطـــة بها حتى يتمكن من تزويد المشرف عليه ببعض المعلومات عن الجماعـــة فضلاً عن قيام المشرف بمتطلبات وظيفة الريادة الثانوية.

ويرى " الدكتور محمد شمس الدين أحمد" أن المشرفين فى مجال العمل مع الجماعات يدركون ويكونون أهدافهم على الأسس والمبادئ الآتية :

أ – التعليم فى أثناء قيام الشخص الذى يتعلم بالعمل عملية مستمرة وتقدمية .

ب- يجب أن ترتبط وتتمشى أغراض وأهداف التعليم مع أغراض وأهداف المؤسسة .

جـ- تعليم الأفراد كأفراد وكجماعات يحتاج إلى مهارة لنقل المعلومات والخبرات من طرف إلى آخر .

د – أن النشاط التعليمى لا يمكن أن يتم إلا إذا أدرك القائمون بالتعليم ديناميكية سلوك الفرد والجماعة فى المواقف التعليمية (٢ : ٢٦).

ثانياً : مبدأ التوقيت :

يتضمن مبدأ التوقيت أهمية إدراك المشرف للبناء الزمنى لعملية المساعدة التى يضطلع بمسئولياتها قبل المشرف عليهم، ولا شك فى أن تحقيق الأهداف يعتمد إلى حد كبير على المهارة فى استخدام التوقيت المناسب لمراحل عملية المساعدة ويتطلب ذلك إدراك المشرف لمراحل النمو المهنى للمشرف عليه، وأن يبدأ معه من خلال تشخيصه للمستوى التعليمى الذى يكون عليه، ومن الأهمية بمكان أن يكون المشرف على معرفة كافية بخصائص سلوك المشرف عليهم وأنماط التفاعلات السائدة بينهم .

والالتزام بهذا المبدأ يفرض على المشرف أن يدرك بعض المقومات الأساسية والتى من أهمها :

١ – البدء مع المشرف عليه من حيث المستوى المهنى الذى يكون عليه :

ويعنى ذلك ضرورة تحديد المستوى المهنى للمشرف عليه قبل ممارسة عملية الإشراف معه، ذلك أن عملية المساعدة تفشل إذا بدأ المشرف مع المشرف عليه بمستوى أقل أو أعلى من مستواه المهنى الأمر الذى قد يؤدى إلى ضعف

العلاقة الإشرافية ومقاومة المشرف عليه للإشراف، ويمكن تحديد المستوى المهنى الحقيقى للمشرف عليه من خلال طلبات الاستخدام أو استمارات التطوع فضلاً عن ملاحظات المشرف للمشرف عليه بالمؤسسة أو من خلال اجتماعات الموظفين أو من خلال المقابلة التمهيدية .

٢ – التحرك حسب قدرة المشرف عليه :

ويعنى ذلك أن تتمشى عملية المساعدة مع قدرة المشرف عليه على الحركة، ذلك أن الأخطاء وعدم القدرة على الاستيعاب وعدم الاستفادة من العملية التعليمية تتولد عن السرعة كما تتولد عن البطء، فالسرعة مع المشرف عليه تؤدى إلى إضعاف الثقة فى نفسه والفشل فى استيعاب المطروح للمناقشة والارتباك الناتج عن عدم القدرة فى ملاحقة ما يثيره المشرف من موضوعات ومواقف ومصطلحات مهنية الأمر الذى قد يؤدى إلى سلبيته واعتقاده فى عدم جدوى العملية الإشرافية، أما البطء فقد يؤدى إلى الاستهانة بعملية الإشراف والنفور منها وفقدان الثقة فى المشرف .

٣ – التوقيت الزمنى المناسب لمناقشة الأمور :

ويعنى ذلك أن على المشرف أن يكون مدركاً لعامل الزمن وأهميته عند مناقشة الموضوعات المختلفة، فلا تكون الاجتماعات ممتدة أكثر من اللازم فتصيب المشرف عليه بالملل ولا تكون مدتها قصيرة فلا تفى بالغرض المطلوب من إتاحة فرص المناقشة الكافية حول النقاط والمواقف المطروحة والمتصلة بالممارسة المهنية للمشرف عليه، وبمعنى آخر يجب على المشرف أن يختار الوقت المناسب للاجتماعات الإشرافية سواء كانت على المستوى الجماعى وأن يكون هذا التوقيت مناسباً لظروف وطبيعة عمل المشرف عليه وأن يتم الاتفاق حوله بين المشرف والمشرف عليه، وأن تكون مدة الاجتماع مناسبة لطبيعة الموضوعات المطروحة للمناقشة، وأن يختار التوقيت المناسب للتدخل فى المناقشة أو توجيهها .

ثالثاً : مبدأ النشاط الذاتى :

ويعنى هذا المبدأ ضرورة إدراك المشرف لأهمية إكساب الخبرة المهنية للمشرف عليه عن طريق الممارسة وأعمال العقل والتفكير الموضوعى لا عن طريق التلقين أو تقديم المعلومات النظرية فحسب، ذلك أن العقل لا ينمو إلا بالعمل شأنه فى ذلك شأن الجسم، فالإنسان لا يستطيع اكتساب مهارة حركية إلا إذا مارس النشاط الذى يؤدى إلى اكتساب هذه المهارة، والإنسان لا يكتسب الخبرة إلا بتكرار تعرضه للمواقف المرتبطة بهذه الخبرة، فالتفاعل والتعاون ومواجهة الصعوبات وتحمل المسئوليات هى الأرضية الخصبة لاكتساب الخبرة والمهارة، فضلاً عن أن التعلم بالممارسة يؤدى إلى تأكيد الفرد لذاته واحترامه لها وثقته فى قدراته والابتعاد عن التواكل والارتجال والسلبية .

وفى ضوء ما تقدم يجب على المشرف أن يبتعد عن أسلوب الوعظ والإرشاد والتلقين مع من يشرف عليه وأن يتيح له المناخ الملائم للمشاركة والمنافسة والتفكير والتحليل وبتكرار هذه الأمور يكتسب المشرف عليه الخبرة والمهارة فى الممارسة المهنية ومواجهة المواقف خلال عمله مع الجماعة .

رابعاً : مبدأ التركيز على العملاء :

من المعروف أن الإعداد المهنى للأخصائيين الاجتماعيين يهدف إلى إكسابهم المهارة فى الممارسة المهنية وإلى استمرارية النمو المهنى لكى يؤدوا وظائفهم على أحسن وجه ممكن .

ومن خلال الأداء المهنى الفعال يرتفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسات إلى عملائها وإذا كانت الأغراض الرئيسية لمؤسسات العمل مع الجماعات هو تحقيق أقصى إشباع لاحتياجات أعضاء الجماعات فيها، فيجب على المشرف إدراك ذلك جيداً وإكساب المشرف عليهم البصيرة فيه، بحيث

تنصب المناقشات بين المشرف عليهم حول هذه البؤرة من الاهتمام وأن يقـــوم المشرف بمساعدة المشرف عليهم إلى العودة إلى هذه البؤرة من الاهتمام إذا مـا ابتعدت المناقشة عنها سواء فى الاجتماعات الإشرافية الفردية أو الاجتماعـــات الإشرافية الجماعية وإذا لم يدرك المشرف أهمية ذلك وابتعدت المناقشـــة عـــن المواقف والمشكلات المتصلة بأعضاء الجماعة كأفراد وبالجماعة ككـــل فـــإن المشرف عليه يشعر بالضيق وينتابه الملل واليأس وتظهر عليه أعراض الســلبية والمقاومة، وتصبح المناقشة ثقيلة على النفس، ذلك أن المشرف عليه هو الـــذى يقوم بالريادة المباشرة للجماعة وهو الذى يقوم بدور المساعد للجماعة وأعضائها لمقابلة حاجاتهم، وهو الذى تعترضه المواقف المختلفة التى تعيقه عن تحقيق ذلك فى كثير من الأحيان مثل ضعف خبراته المهنية وتعثره فى اســـتخدام أســـاليب التدخل المهنى المناسبة أو صعوبة تكويـــن العلاقـــة المهنيـــة مـــع الأعضـــاء والجماعة، أو مثل تلك المشكلات التى تصاحب التفـــاعل الجمـــاعى كـــالتفكك والسلبية وصعوبة التكيف والسلوك العدوانى وعملية تصميم ووضع الـــبرامج أو مثل عدم توفر الإمكانيات بالمؤسسة أو عدم قدرته على فهم المجتمـــع المحلـــى وموارده إلى غير ذلك .

والمشرف عليه يحتاج إلى مساعدة المشرف إزاء المواقف السابقة، فـــإذا لم تتضمن الاجتماعات الإشرافية تناول مثل هذه الموضوعات أصبحـــت تلـــك الاجتماعات عديمة الجدوى من وجهة نظر المشرف عليه .

الخصائص التى يجب أن يتسم بها المشرف

١) يفضل أن يتمتع المشرف بصحة جيدة ومظهر جسمانى لائق فالمشرف الذى يعانى من أمراض قد لا يستطيع بسبب سوء صحته بذل المجهود الكافى، كما أن الاستجابة النفسية للمرض قد تتدخل فى العلاقة الإشرافية وتؤثر فيها على نحو غير مرغوب فيه .

أما المشرف الذى يعانى من عاهة معينة فإنه قد يكون موضع سخرية المشرف عليه كما أن تلك العاهة قد تكسب المشرف اتجاهات معينة تؤثر على نحو سيئ فى العلاقة الإشرافية، فقد يشعر المشرف بالنقص فينكمش أمام المشرف عليه، أو قد يكون عدوانياً نتيجة شعوره بالنقص فيتسلط على المشرف عليه .

٢) يجب أن يكون لدى المشرف المهارة على إقامة علاقة إشرافية طيبة مع المشرف عليه وجماعات المشرف عليهم .

٣) يجب أن يتحلى المشرف بمقدرة على نقد الذات وتقويمها بطريقة موضوعية سليمة حتى لا تؤثر النواحى الذاتية على العلاقة الإشرافية .

٤) يجب أن يتمتع المشرف بالقدرة على معاونة ومساعدة المشرف عليهم، وذلك لا يتأتى إلا إذا كان المشرف محباً للناس ولديه الرغبة الصادقة فى معاونتهم بدون أن ينسى حدوده المهنية .

٥) يجب أن يكون المشرف فى حالة صحية نفسية سليمة حتى يستطيع أن يعالج مشاكله الشخصية بدون أن تنعكس على العلاقة الإشرافية .

٦) يجب أن يتسم المشرف بالتسامح وبالمرونة حتى يتمكن من أداء وظيفته التعليمية .

فالمشرف عليه يقع حتماً فى أخطاء كثيرة، فإذا لم يكن المشرف متســـامحاً فإنه لا يستطيع تقبل تلك الأخطاء وتوجيهها، كما أن العملية التعليمية تتطلب مرونة فى الوسائل المستخدمة فى التعليم طبقاً لما يقتضيه الموقف .

٧) يجب أن يتسم المشرف بالمقدرة على الابتكار، فالإشراف فن والفن يعتمـــد على الاستعداد الشخصى إلى حد كبير، كما أن المشرف يجـــب أن يكـــون ملماً بطريقة خدمة الجماعة والعلوم المرتبطة بها إلماماً كافياً، حتى يستطيع أن يساعد المشرف عليه على تفهم عمله واكتساب المعلومات اللازمة .

٨) يجب أن يكون المشرف ماهراً فى التخطيط للإشراف وفى تنظيم عمله .

٩) يجب أن يكون المشرف ماهراً فى تحليل المواقف المختلفة حتى يتمكن مـــن مساعدة المشرف عليه على تحليل المواقف الجماعية وتفهمها وعلاجها .

١٠) يجب أن يكون المشرف مزود بثقافة عامة، إذ أن المواقف الجماعية التـــى يناقشها مع المشرف عليه قد تتدخل فيها بطريقة مباشرة أو غير مباشـــــرة عوامل ثقافية عديدة .

دور المشـــرف

The Role of the Suupervisor

وضع Dimock and Trecker فـــى كتابـــهما The Supervision التقسيم التالى لدور المشرف:

أولاً : المشرف كمعلم:

إن المشرف يقوم بوظيفة تعليمية فى العملية الإشرافية، وذلك يتطلب منه اتباع المبادئ التعليمية ومساعدة المشرف عليه على استخدام المعلومات النظرية وتطبيقها تطبيقاً سليماً، والمشرف كمعلم يقوم بمساعدة المشـــرف عليـــه علـــى الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائرة معارفه وتنمية مهاراته وقدراته .

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الـــذات بطريقــة موضوعيــة ليستطيع المشرف عليه أن يكتسب بصيرة تمكنه من تقديــر قدراتـه وحـدوده ومناطق الضعف والقوة بطريقة سليمة .

ثانياً : المشرف كملاحظ :

يستخدم المشرف الملاحظة كوسيلة للتعرف على علاقة المشرف عليـه بالجماعة والمستوى الذى يؤدى به دوره المهنى، لذلك فإن المشرف يستطيع أن يلاحظ فى الجماعة نواح كثيرة لا يستطيع أن يلاحظها المشرف عليه لأنه أكثر التصاقاً بالجماعة، أو لأنه ليس ملماً بطريقة خدمة الجماعة بالقدر الذى توصـل إليه المشرف .

وعند عقد اجتماع إشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة مـا لاحظه مع المشرف عليه ويساعده على تفهمه وتحليله والتخطيط له .

ثالثاً : المشرف كممثل :

يقوم المشرف كممثل لأخصائى الجماعة الناجح عند قيادته للاجتماعـات الإشرافية الجماعية، أو إذا قام لسبب أو آخر بعمل مباشر مع الجماعات فيكـون المشرف فى هذه الحالة نموذجاً لكيفية قيادة وتوجيه المناقشـات الجماعيـة أو مساعدة الجماعة على وضع وتصميم وتنفيذ وتقييم البرامج، أو مساعدة الجماعة على حل مشاكلها، وما إلى ذلك .

رابعاً : المشرف كمصدر للمعلومات :

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفة وخبرات فإن المشـرف عليـهم يلجأون إليه للاستفادة من تلك المعلومات كلما أعوزهم الأمر .

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور يجب عليه أن يلم بالقدر الكـافى مـن العلوم الإنسانية الأساسية المتصلة بطريقة خدمة الجماعة وبمبـادئ وأسـاليب

طريقة خدمة الجماعة وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسة وبالمؤسسة ومواردهـــا وفلسفتها وأغراضها وجهازها الإدارى بحيث يستطيع أن يمد المشرف عليـــهم بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحى كلما احتاجوا إلى ذلك .

وعلى المشرف أن يعاون الأعضاء على أن يكتســبوا بأنفســهم تلـك المعلومات وألا يعتمدوا عليه باستمرار اعتماداً كلياً .

خامساً : المشرف كمستشار :

يلجأ المشرف عليهم كثيراً إلى المشرف فى غير أوقـــات الاجتماعـــات الإشرافية ليناقشوا معه مسائل عاجلة .

لذلك يجب أن يكون المشرف مستعداً لكى يقدم النصيحة والعون كلمـــا استشاره المشرف عليهم فى تلك المسائل العاجلة .

ولا تعنى تلك الاستشارات العاجلة الاستغناء عن الاجتماعات الإشــرافية بل إنها مكملة لها ويتطلبها الموقف فى حالات خاصة جداً .

سادساً : المشرف كأخصائى جماعة :

يعمل المشرف غالباً مع جماعات إدارية كاللجـــان أو مـــع جماعـــات المهنيين فى المؤسسة وأثناء قيامه بهذا الدور كأخصائى جماعة عليه أن يتبـــع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة .

سابعاً : المشرف كمسجل :

إن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فيجب على المشرف أن يســجل الاجتماعات التى تحدث بينه وبين المشرف عليهم فرادى أو جماعـــات، أو مـــا يلاحظه أثناء زيارته للجماعات، إذ أن ذلك التسجيل يتيح لـــه فرصـــة أفضـــل لتوجيه المشرف عليهم وتقييمهم، كما أن التسجيل يستخدم فى التقييـــم للعمليـــة الإشرافية ذاتها .

ثامناً : المشرف كمتعلم :

يجب على المشرف أن يستمر فى الإطلاع على ما يتصـل بالإشـراف وبطريقة خدمة الجماعة باستمرار حتى يستطيع أن يقـوم بـدوره كمستشـار وكأخصائى جماعة وكمسجل وكمصدر للمعلومات وممثل وملاحظ ومعلم، لذلـك فإن دور المشرف كمتعلم يمثل جزءاً أساسياً من الدور المتكامل للمشرف عليـه للتعليم، والأخير سيستزيد علماً هو الآخر كلما لمس أن المشرف لا يكف عـن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديدة .

وبعد أن استعرضنا دور المشرف يجب أن ننوه هنا إلـى أن للمشـرف دوراً أساسياً هو مساعدة المشرف على النمو، أما التقسيم السابق فهو بغـرض للدراسة فقط لتوضيح ذلك الدور الأساسى للمشرف، لذلك فإن هذا التقسيم السابق لا ينظر إليه إلا نظرة شاملة متكاملة .

وظائف الإشراف

وضـح " تريكـر وديمـوك " الوظـائف الأساسـية الآتيـة للإشراف (١١ : ٩ - ١٠) :-

١) القيام بدور قيادى فى صياغة الأهداف .

٢) القيام بدور قيادى فى وضع سياسة المؤسسة .

٣) القيام بدور قيادى فى تطوير البرامج بما يتفق مع سياسة وأهداف المؤسسة

٤) القيام بدور قيادى فى تنسيق وتوحيد الجهود المبذولة فـى وضـع وتنفيـذ البرامج .

٥) القيام بدور قيادى فى وضع السياسة الخاصة برسم البرامج .

٦) القيام بدور قيادى فى اختيار موظفى المؤسسة .

٧) دراسة وتحسين العمليات التعليمية .

٨) رفع المستوى المهنى للمشرفين على البرامج .

٩) تقييم عمل المشرفين على البرامج .

١٠) تقييم فاعلية البرامج .

١١) المساعدة فى القيام بعملية التسجيل على نحو مرضى .

١٢) القيام بدور قيادى فى وضع وتطبيق المستويات التعليمية .

١٣) استخدام طرق البحث والدراسة العلمية لتحسين مستوى البرامج .

١٤) القيام بدور قيادى فى التخطيط لخدمة المجتمع وتنظيمه .

١٥) رفع مستوى البرنامج الإشرافى ورفع مستوى المشرفين .

أما " مرجريت وليامسون " " Margeret Williamson " فإنها قسمت وظائف الإشراف إلى ثلاث وظائف متكاملة هى (١٠ : ٢٠ - ٢١) :

١) وظيفة إدارية .

٢) وظيفة تعليمية .

٣) ريادة ثانوية .

الوظيفة الإدارية

إن الوظيفة الإدارية للمشرف تتحدد على النحو الآتى :

١ - اختيار الموظفين :

نادراً ما يقوم المشرفون باختيارتعيين الموظفين الفنيين، ويقوم بذلــــك الجهاز الإدارى بالمؤسسة، فأحياناً يقوم المدير المنفذ بهذا العمل أو تقوم به لجنة شئون الموظفين، وقد يتدخل المشرفون أحياناً فى تعيين موظفين لبعض الوقت .

ولكن يقوم المشرفون باختيار المتطوعين الذين يتقدمـــون للعمـــل فـــى مؤسسات خدمة الجماعة .

وطالما أن اختيار وتدريب المتطوعين من صميم اختصاص الإشـــراف لذلك فسوف نتناول بالبحث التطوع ودور المشرف فى اختيار المتطوعين .

ونقصد بالتطوع " المجهود الذى يبذل عن رغبة واختيار بغـــرض أداء واجب اجتماعى "

وتحتاج مؤسسات خدمة الجماعة إلى متطوعين لتغطية النقص فى عـدد الأخصائيين الاجتماعيين بها والذين لا يقبلون على العمل فى المؤسسات الأهلية لقلة الأجور ولعدم ضمان دوام الترقى فى المستقبل، كما أن المؤسسات الأهليـة فى جمهورية مصر العربية تفتقر إلى الإمكانيات المادية والتطوع يعفيـها مـن مسئولية دفع أجور الفنيين .

ويجب أن تكون للمؤسسة سياسة خاصة بالتطوع تتضمـن العنـاصر الآتية:

أ - يجب أن تشكل لجنة خاصة بالمتطوعين تتولى أمورهم من جميع النواحـى الفنية والإدارية .

ب- يجب أن تحدد السياسة الخصائص التى يجب أن تتوافر فى المتطوع .

جـ- يجب أن توضع السياسة المكافآت التى يحصل عليها المتطوعين سـواء أكانت هذه المكافآت أجوراً رمزية أو مكافآت معنوية .

د - خطة محددة لاختيار وتدريب المتطوعين .

هـ- توجيه المتطوعين .

و - تدريب المتطوعين قبل استلامهم أعمالهم والإشراف عليهم أثناء ممارستهم لعملهم .

ز - خطة موضوعة لتقييم دور المتطوعين .

ح- خطة لتسجيل أعمال المتطوعين .

ط – خطة لضمان مركز ملائم وتقدير للمتطوعيـــن كـــأفراد وكجماعـــة فـــى المؤسسة .

ى – خطة لترغيب الأفراد الصالحين للتطوع للعمل فى المؤسسة .

الشروط الواجب توافرها فى المتطوع :

من الممكن تقسيم هذه الشروط إلى :

أ) شروط عامة .

ب) شروط خاصة .

أ – الشروط العامة :

١ – النضج والاتزان الانفعالى .

٢ – الاهتمام بالمسائل الاجتماعية وخدمة المجتمع .

٣ – الرغبة الصادقة فى العمل بدون انتظار لجزاء مادى .

٤ – المقدرة على التعامل فى تناسق مع الآخرين بدون محاولـــة الســيطرة أو إحداث مشاكل .

٥ – الرغبة فى إسعاد الآخرين والعمل من أجل مساعدتهم .

٦ – الإحساس بالمسئولية والمقدرة على الاعتماد على النفس .

٧ – قدر لا بأس به من المعرفة والثقافة .

٨ – أن يكون المتطوع فى حالة صحية جيدة .

٩ – أن يكون لدى المتطوع الوقت الكافى لممارسة عمله فى المؤسسة .

ب– الشروط الخاصة :

أما الشروط الخاصة فهى متعلقة بالميدان الذى يعمل فيه المتطوع فـــى محيط خدمة الجماعة وهى :

١ – بعض المعرفة بذلك الميدان .

٢ – التحمس للعمل فى هذا الميدان بالذات .

٣ – المقدرة على التعامل مع جماعات هذا الميدان بالذات واكتساب المـــهارات اللازمة لأدائهم لدورهم .

مصادر المتطوعين :

١ - أعضاء تخرجوا فى المؤسسة، فبعض الأعضاء الذين كانوا ينتمون إلى جماعات تخدمها المؤسسة يتمتعون بخصائص قيادية ملموسة فإذا انتهت خدمات المؤسسة بالنسبة لهم وكانوا يرغبون فى أن يخدموا المؤسسة كمتطوعين للعمل مع الجماعات علاوة على فهمهم لظروف ووظيفة المؤسسة والمجتمع .

٢ - معاهد التعليم كالجامعات والمعاهد العليا والمدارس الثانوية وما فى مستواها خصوصاً الطلاب الذين كانوا يمارسون نشاطاً داخل جماعات تلك المعاهد التعليمية .

٣ - نشير بصفة خاصة إلى طلاب كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية نظراً لأنهم سيعدون إعداداً مهنياً لأداء الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة .

٤ - المهنيون كخريجى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية .

٥ - قادة من أهالى المجتمع الذى تخدمه المؤسسة .

٦ - أعضاء ينتمون لجماعات ذات أغراض اجتماعية أو ذاتية لهم خبرات فى الحياة الاجتماعية .

٧ - أشخاص لهم هوايات خاصة كالموسيقى أو جمع طوابع البريد أو النحت أو التمثيل وما إلى ذلك، وهؤلاء يساعدون فى تعليم الجماعات الهوايات المختلفة .

طرق اختيار المتطوعين :

إننا لا يمكن أن نزعم أن عدد المتطوعين الصالحين متوفر لدرجة أن المؤسسة تستطيع أن تختار بعضهم وترفض البعض الآخر، ولكن الواضح أن عدد المتطوعين الصالحين قليل جداً بحيث لا توجد الفرصة أمام المؤسسة لاختيار الأصلح ورفض الباقى .

كما أن المتطوع يتقدم للتطوع عن رغبة ذاتية للخدمة العامة، فلا يعقل أن نعرض هذا المتطوع لسلسلة من الاختبارات المعقدة ، وأخيراً قد نرفضه، فإن ذلك بالضرورة سيجعل المتطوعين يحجمون عن طلب العمل فى المؤسسة .

لذلك فعلينا أن نراعى :

أ – إذا كان العدد المتقدم أقل من حاجة المؤسسة فلا يجب تعريضه لاختبارات معقدة .

ب– إذا كان عدد المتطوعين أكثر من احتياج المؤسسة وكانت للمؤسسة مكانة اجتماعية عالية تجعل الذى يقبل العمل فيها مكانة اجتماعية ممتازة، فمن الممكن إجراء اختبارات للمتطوعين لاختيار الصالح منهم، مع مراعاة عدم المساس بكرامتهم أثناء عملية الاختبار .

ويتم اختيار المتطوعين بالوسائل الآتية :

١) المقابلة : Interview

فمن أهم وسائل اختبار المتطوعين هو إجراء مقابلة معهم عن طريقها يمكن أن يختبر المتطوع عن كثب ويأخذ فكرة عنها ومدى ملاءمته للعمل فى المؤسسة بالنسبة للشروط الموضوعة .

غير أنه للمقابلة عيوبها والتى تتركز فى تأثير العامل الذاتى للمشرف فى حكمه على المتطوع .

لذلك فيجب أن نعترف بهذا القصور ونحاول أن نقنن المقابلة ليكون الحكم على المتطوع أكثر موضوعية وأن نستخدم وسائل أخرى إلى جانب المقابلة حتى نضمن أن يكون الحكم الأخير على المتطوع غير جائر .

وتقنن المقابلة بالوسائل الآتية :

أ – أن يقوم بالمقابلة أكثر من مشرف حتى يقل تأثير العامل الذاتى قدر الإمكان.

ب- أن نحدد بدقة الخصائص المطلوب توافرها فى المتطوع .

جـ- أن نحدد الأسئلة التى ستلقى والمواضيع التى تختبرها تلك الأسئلة .

د - أن نحدد الدرجات على الإجابة على كل سؤال بحيث لا يثار اختلاف كبير حول الإجابة التى تستحق درجة أكثر أو أقل .

هـ- أن يؤخذ متوسط الدرجات التى تعطيها هيئة المقابلة ويكون هذا المتوسط هو درجة المتطوع .

٢) طلب التطوع :

يقوم المتطوع بملء طلب التطوع ويشتمل هذا الطلب على بيانات عامة مثل الاسم والسن والعنوان والحالة الاجتماعية والمهنة ودرجة التعليم والخبرات السابقة وما إلى ذلك .

كما يشتمل على بيانات خاصة تصاغ بطريقة فنية بحيث تلقى ضوءاً على شخصية المتطوع كأن تشتمل الاستمارة على بعض المواقف المعينة ويطلب من المتطوع أن يدون كيف يتصرف فيها .

ومن الممكن مناقشة المتطوع فى هذه الاستمارة عند إجراء المقابلة معه.

٣) الاختبارات الموقفية :

قد يعرض المتطوع لمواقف معينة كأن يطلب منه العمل مع جماعة ولا يكون الغرض الأساسى من هذا الاختبار الموقفى هو معرفة مدى دراية المتطوع بالعمل مع الجماعات ولكن الغرض يكون دراسة شخصية المتطوع بالحكم على سماته وتقديرها .

٤) الرجوع إلى مصادر معلومات [illegible]بية :

وهنا يطلب من المتطو[illegible] أشخاص من الممكن أن يدلوا بمعلومات عنه، ولكننا لا ننصح باستخدام [illegible] الطريقة لاختبار المتطوعين لأنها لا تؤدى

إلى فائدة للحكم على شخصية المتطوع، إذ أن الأشخاص الذين يذكرهم المتطوع غالباً ما تربطهم به صلة طيبة فلا يرسلوا عنه إلا ما فى صالحه .

٥) هناك فى الخارج توجد مكاتب لاختبار المتطوعين وفيها يسجل من يرغبون فى التطوع للخدمة الاجتماعية أسماءهم والمعلومات المتعلقة بهم، وتقوم هذه المكاتب بتوزيع المتطوعين حسب مؤهلاتهم على المؤسسات المختلفة التى تحتاج إليهم .

والذى ننصح به هنا أن تقوم مديريات الشئون الاجتماعية بإعداد مكاتب للمتطوعين تسجل فيها أسماؤهم وعناوينهم والمعلومات المتعلقة بهم ويقوم المكتب أيضاً بعمل الاختبارات اللازمة للمتطوعين وتوزيعهم حسب كفايتهم وخبراتهم على مؤسسات الخدمة الاجتماعية ثم يقوم المكتب بتدريب كل طائفة من المتطوعين قبل توزيعهم على المؤسسات .

ومن الممكن تلخيص دور المشرف فى التطوع بما يأتى :

١) وضع الصفات الواجب توافرها فى المتطوع .

٢) اختيار المتطوعين طبقاً للمواصفات المطلوبة .

٣) توجيه المتطوعين الجدد .

٤) تدريب المتطوعين قبل استلامهم لعملهم .

٥) الإشراف على المتطوعين أثناء قيامهم بعملهم .

٦) مساعدة المتطوعين على تقييم عملهم .

٧) مساعدة المتطوعين فى القيام بعملية التسجيل .

٨) مساعدة المتطوعين على إشباع الحوافز الذاتية التى دفعتهم إلى التطوع كالحاجة إلى النجاح أو الحاجة إلى التقدير أو المكانة أو الحاجة إلى الانتماء أو أى حوافز ذاتية أخرى .

٢ - توجيه الموظفين والمتطوعين الجدد :

ونقصد بالتوجيه مساعدة الموظف أو المتطوع الجديد على التعرف على الوحدات التى سيتعامل معها وهى المؤسسة والجماعة والمجتمع وعلى النواحى المتعلقة بعمله .

أغراض التوجيه :

١ - إعطاء المعلومات عن المؤسسة والمجتمع والعمل .

٢ - الحصول على معلومات جديدة عن الأخصائى أو المتطوع تفيد المشرف فى مساعدته والتعرف على شخصيته أكثر .

٣ - مساعدة الأخصائى أو المتطوع الحديث على البدء فى العمل مع الجماعة .

٤ - البدء فى إقامة العلاقة الإشرافية .

٥ - مساعدة الأخصائى أو المتطوع الجديد على التحرر من الضغوط التى يتعرض لها نتيجة لعدم شعوره بالأمن فى بداية عمله .

ما يجب أن يعرفه الأخصائى أو المتطوع الحديث عن المؤسسة :

١) تاريخ إنشائها وتطورها .

٢) الفلسفة التى تقوم عليها المؤسسة - أغراضها وسياستها .

٣) برامج المؤسسة .

٤) الجهاز الإدارى والتنظيم للمؤسسة مثل قواعد اختيار وتعيين الموظفين - ساعات العمل - الإجازات - العطلات - الترقيات - العلاوات - وما إلى ذلك.

٥) إمكانيات المؤسسة .

٦) مكانة المؤسسة فى المجتمع الذى تخدمه وعلاقتها به .

ما يجب أن يعرفه الأخصائى أو المتطوع الحديث عن المجتمع :

١) تاريخ المجتمع ونبذة عن مكانه وسكانه وسمات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية .

٢) قيم المجتمع وعاداته وتقاليده .

٣) الشخصيات المؤثرة فى المجتمع والأدوار التى يقومون بها .

٤) المؤسسات الاجتماعية المختلفة الموجودة بالمجتمع .

٥) موارد المجتمع والتى من الممكن استخدامها والاستفادة منها .

٦) احتياجات المجتمع ومشاكله .

٧) تأثير ظروف المجتمع على الأفراد والجماعات التى تخدمها المؤسسة .

ويقوم المشرف فى وظيفته الإدارية أيضاً إلى توجيه الأخصائى أو المتطوع الحديث إلى البرامج عن طريق إتاحة الفرصة لهم ليروا الجماعات وهى تمارس نشاطها العادى فى المؤسسة ثم يقوم بشرح ما يشاهده المشرف عليه وكذلك يقوم المشرف بتقديم المشرف عليه للعاملين مع الجماعات .

وكذلك يقوم المشرف بشرح وظيفة الإشراف والغرض منه وعلاقة المشرف بالأخصائى أو المتطوع ويقوم المشرف بشرح البرنامج الإشرافى الخاص بالمؤسسة ويمد المشرف عليه بالمعلومات المتعلقة بالسجلات الإشرافية وبالاجتماعات الإشرافية بأنواعها .

وبعد مرور وقت كافٍ يقوم المشرف بمناقشة المشرف عليه فى التقييم والغرض منه ووسائله .

وعلاوة على ذلك يقوم المشرف بشرح مواصفات العمل ومسئولياته وعلاقة عمله بالأعمال الأخرى بالمؤسسة .

ويقوم المشرف كذلك بتعريف المشرف عليه سواء أكان مهنياً أو متطوعاً على الأقسام المختلفة بالمؤسسة مع شرح وظيفة كل قسم وعلاقته بعمل المشرف عليه أو المتطوع حتى يكتسب بصيرة تساعده أثناء تعامله مع هذه الأقسام باستمرار .

الوظيفة التعليمية للإشراف :

كما سبق القول فإن الوظائف الثلاث للإشراف متداخلة مترابطة ، ففى عملية التوجيه يقوم المشرف بشرح بعض المعلومات المتعلقة بالبرنامج والمؤسسة والمجتمع المحلى وما إلى ذلك ، وهذا بالطبع فى نفس الوقت عملية تعليمية.

ومن المكن فى العملية التعليمية أن نميز بين احتياجات المتطوعين واحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لاكتساب معلومات معينة أو مهارات.

فالأخصائى الاجتماعى بوجه عام ملم بطريقة خدمة الجماعة فى حين أن المتطوع غالباً يكون غير ملم بهذه الطرقة إلماماً كافياً.

لذلك فإن المشرف يحاول مع الأخصائى الاجتماعى أن يساعده على تنمية معلوماته ومهاراته والانطلاق فى تطبيقها فى عمله مع الجماعات.

أما بالنسبة للمتطوع فقد يكون المتطوع ملماً بمهارة معينة كالرسم أو النحت ، لذلك فإن المشرف يحاول أن يساعده على تعليم الجماعة تلك المهارة بدون أن يتدخل المشرف فى تلك المهارة المعينة لأنه غالباً لا يكون ملماً بها.

أما بالنسبة للمتطوعين الذين يعملون مع الجماعات متعددة النشاط فإن المشرف يحاول أن يعلمهم ما يأتى :

١- اتجاهات معينة مثل تقبل الفرد مهما كانت سماته وخصائصه.

٢- بعض المعلومات العامة عن الجماعات وديناميتها وتأثيرها على الأفراد وكيفية توجيه الديناميكية لمساعدة الأفراد على النمو.

٣- يعلمهم ماهية البرامج وكيف أن البرنامج يركز على مساعدة الأفراد علــى النمو فى الجماعات والأسس التى يوضع عليها البرنامج ويتم تنفيـذه ودوره فى وضع البرنامج وتنفيذه.

٤- كيفية الاتصال بجماعات أخرى داخل المؤسسة أو خارجها والفوائـد التـى تعود على الأفراد من اتصال جماعاتهم بجماعات أخرى.

٥- كيفية الاستفادة من إمكانيات المؤسسة فى تناسق مع الجماعــات الأخـرى الموجودة بها.

٦- كيفية الاستفادة من إمكانيات المجتمع ودوره فى توجيه الجماعــات لخدمـة البيئة.

٧- فكرة عامة عن مرحلة العمر لأعضاء الجماعة التى يعمل معها المتطــوع والاحتياجات المصاحبة لتلك المرحلة.

النواحى التى يجب أن يراعيها المشرف فى دوره التعليمى :

١- يجب أن يفهم المشرف الأخصائى أو المتطوع كشخص يتعلــم والشــخص الذى يتعلم له بعض السمات السيكولوجية المصاحبة لعملية التعلــم فعمليــة التعلم عملية ديناميكية تتسم بشىء من الصعوبة والمقاومــة مــن جــانب المتعلم، فيجب على الذى يقوم بعملية التعليم أن يساعد الشخص المتعلم على التغلب على تلك الصعوبة والمقاومة كى يتقدم فــى اكتســاب المعلومــات والمهارات اللازمة ، مع مراعاة أن المتعلم قد تصادفه عقبــة لا يســتطيع التغلب عليها ، ومن ثم فإنه إن لم يساعد على الصمود فإنه يتعرض لحالــة نكوص إلى مرحلة تعليمية سابقة يجد فيها بعض الراحة لأنه ملــم بشــكل مرضى بالمعلومات والمهارات التى هى على مستوى تلك المرحلة التعليمية السابقة.

٢- قد يكون المشرف عليه قد كون لنفسه بعض الاتجاهات أو المهارات المعينة ويرى المشرف ضرورة تعديلها ، لذلك فإن المشرف عليه لا يتقبل بسهولة تلك التغيرات الأساسية فى اتجاهاته أو قيمه فيقاومها ، فعلى المشرف إذن ألا يعرض المشرف عليه لتغيرات سريعة عنيفة ، بل عليه أن يلتزم جانب التروى والتدرج فى إحداث تلك التغيرات.

٣- على المشرف أن يدرك أن الخبرة لا تكتسب عن طريق التلقين ولكنها تكتسب عن طريق النشاط الذاتى ، فعليه أن يتوخى مساعدة المشرف عليه على أن يكتسب ما يحتاج إليه من خبرات عن طريق النشاط الذاتى وبتوجيه من المشرف.

٤- على المشرف أن يكرر المواقف التى من شأنها أن تكسب المشرف عليه مهارات أو اتجاهات أو معرفة لازمة لأن الخبرات لا تكتسب إلا بعد تكرار.

٥- على المشرف أن يدرك أن الانفعالات المصاحبة لعملية التعلم تؤثر فيما يحصله الشخص المتعلم ، فإذا كانت تلك الإنفعالات غير سارة وحادة فإنها تكون مرتبطة بالخبرة أو تعمد نسيانها ، أما الخبرة المصاحبة لإنفعال سار فإنها تثبت ويتقبلها الشخص المتعلم.

٦- على المشرف أن يقدر كل الخطوات الناجحة التى يتوصل إليها المشرف عليه فالنجاح يؤدى عالى مزيد من النجاح.

٧- قد يسقط المشرف عليه على المشرف انفعالاته تجاه السلطة متأثراً بخبرات سابقة ، إذ أن المتعلم يوحد الذى يقوم بتعليمه مع الأب أو بديل الأب ، وقد يسقط المشرف عليه أيضاً على المشرف فى العملية التعليمية انفعالاته تجاه مشرف سابق.

لذلك يجب على المشرف أن يكون متيقظاً لمثل هذه المواقف ويحاول أن يكسب المشرف عليه بصيرة تمكنه من أن يدرك حقيقة موقفه ويتعامل مع هذا الموقف بطريقة موضوعية.

٨- **أن المشرف عليه يتقبل العملية التعليمية إذا أيقن أن المؤسسة لا تضع معايير معينة توصل إليها شخص أخر وتحاول أن تقيس مدى تقدم المشرف عليه بالنسبة لهذه المعايير.**

فإن عملية المقارنة هذه تفقد المشرف عليه فى أحيان كثيرة ثقته بنفسه خصوصاً إذا كان الشخص الآخر يفوقه.

فعلى المشرف إذن ألا يحاول مقارنة المتعلم بشخص أخر وعليه أن يعرف أين يقف المتعلم ثم يساعده على التقدم حسبما تسمح بذلك إمكانياته وقدراته.

٩- على المشرف ألا يحاول انتقاد المشرف عليه باستمرار ، فهذا النقد يفقد ثقته بنفسه ، وعلى المشرف أيضاً تقبل أخطاء الشخص المتعلم ومساعدته على إدراك أن الوقوع فى الخطأ شيء طبيعى وإن إدراك الخطأ هو الطريق الوحيد لمعرفة الصواب.

١٠- يمر الشخص المتعلم بمراحل معينة وضعتها Bertha Reynolds وهذه المراحل هى :

أ- مرحلة التخوف والإدراك الحاد للذات :

وفى هذه المرحلة وهى فى بدء العملية التعليمية يكون المشرف عليه حساساً لنقائصه بمعنى أنه يحاول جاهداً ألا يكشف عن ذاته أمام المشرف تخوفاً من الكشف عن عيوبه ، ويحاول المشرف عليه ستر ذاته عن طريق الانكماش والإخلاد إلى الصمت أو الثرثرة وما إلى ذلك.

ودور المشرف فى هذه المرحلة هو توفير الأمن اللازم للشخص المشرف عليه حتى يستطيع أن يتحرر من التوترات المصاحبة لبدء العملية التعليمية ويبدأ تلك العملية بدون تخوف.

ب- مرحلة الاستوفاء:

فى هذه المرحلة يكون عدم الشعور بالأمن مازال مصاحباً للعملية التعليمية ويحاول المشرف عليه أن يوحى للمشرف بأن له بخبرات عميقة محاولة منه للتأثير على المسرف وكسب وده.

فيقوم الأخصائى مثلاً بإستخدام مصطلحات علمية متعلقة بالمهنة أو بإستعراض معلوماته وخبراته لكى يبدو فى صورة أكثر نضجاً من الواقع.

كما أن المشرف عليه فى هذه المرحلة لا يحاول أن يختلف كثيراً مع المشرف فيوافقه على غالبية آرائه ثم يحاول أن يستعرض قدراته فى تدعيمه لصدق تلك الآراء.

وعلى المشرف فى هذه المرحلة أن يحاول أن يكشف المشرف عليه مزيداً من الشعور بالأمن كما يساعده على استخدام معلوماته ومهاراته التى اكتسبها من قبل بطريقة أفضل.

جـ- مرحلة فهم الموقف مع عدم المقدرة على التحكم فيه:

وفى هذه المرحلة يكون المتعلم قد تحرر من الاهتمام بذاته والحساسية لنقائصها ويستطيع أن يبدأ فى إدراك المواقف التى يتعرض لها ويفهمها جيداً ، والواقع أن المشرف عليه فى هذه المرحلة يدرك جيداً ما يجب أن يقوم به غير أن يكون قلقاً بالنسبة لمقدرته على إنجاز عمله.

وفى هذه المرحلة يجب على المشرف أن يحاول توجيه المشرف عليه عن طريق العلاقة الإشرافية على استخدام خبراته وتطبيقاته فى عمله مع

الجماعات ويجب على المشرف أن يدرك أن المشرف عليه فى هذه المرحلة يكون حساساً للأخطاء ، لأنه إذا تردى فى خطأ عند التطبيق فإنه يضخم هذا الخطأ ويعتبره دليلاً على الفشل.

فدور المشرف إذن فى هذه الحالة هو مساعدة المشرف عليه على تقبل الأخطاء كذلك عليه أن ينبه المشرف عليه لما يصيبه من نجاح.

وهذه المرحلة تستمر لفترة طويلة نسبياً واجتيازها أمر صعب ، فعلى المشرف أن يعمل على مساعدة المشرف عليه على اجتياز تلك المرحلة بدون تعجل وما يتفق مع مقدرته.

د- مرحلة التفوق النسبي :

وفى هذه المرحلة يكون المشرف عليه فى موقف يتيح له المقدرة على اكتساب خبرات جديدة وتطبيقها فى عمله فى نفس الوقت نتيجة لأنه قد تمكن من أن يدرك الموقف من جميع نواحيه بصورة موضوعية ، ولأنه قد تمكن من نقد ذاته بطرقة موضعية أيضاً.

وإذ يصل المشرف إلى هذه المرحلة يشعر بأنه قد وصل إلى القمة وأنه قد أصبح مهنياً ناجحاً.

فعلى المشرف أن يساعد المشرف عليه على إدراك ما ينقصه من خبرات وإلى أنه فى حاجة مستمرة إلى التعلم ، خصوصاً إذا تعرض المشرف عليه لمشكلة خاصة فى عمله مع الجماعة يستعصى عليه حلها ، فإن المشرف ينتهز هذه الفرصة ليوضح للمشرف عليه أن فرص التعلم مستمرة ولا تنتهى.

هـ- مرحلة القدرة على تعليم الغير :

وفى هذه المرحلة يكون المشرف عليه قد اكتسب من الخبرات ما يمكنه من القيام بتعليم غيره وتوجيههم.

الريادة الثانوية :

أن الرائد سواء كان أخصائياً اجتماعياً أو متطوعاً فى حاجة إلى معونـة من الخارج لسببين أساسيين :

أولهما : أنه فى حاجة إلى مثيرات خارجية تساعده على إنجاز عمله بمسـتوى أفضل.

ثانيهما : أن درجة النشاط التى يقوم بها ما هى فى الواقع ألا محصلة مثيرات واستجابات لها ، فكل نشاط ما هو فى الواقع إلا نوع من الاسـتجابة لمثيرات داخلية إلى حد ما وخارجية إلى حد أكبر فى أغلب الأحيان.

فالرائد فى احتياج إلى مشرف يساعده على تفهم المواقـف الجماعيـة وتحليلها وتقييمها والدور الذى يجب أن يقوم به لمعالجة الموقف ، كما أن الرائد فى احتياج إلى المشرف الذى لا يعمل مباشرة مع الجماعة ليناقش معـه مـا يتعرض له من مواقف ، لأن المشرف يستطيع أن يحلل تلك المواقـف بحريـة أكثر ، لأنه لا يتصل بالموقف مباشرة كما هو الحال مع الرائد.

فالرائد يقوم بدور الريادة الأولية Primary Leadership لأنه يعمل مع الجماعة مباشرة ، فى حين أن المشرف يقوم بالريـادة الثانويـة Secondary Leadership لأنه لا يعمل مع الجماعة بطريقة مباشرة ، بل أن اتصالـه بـها عن طريق الرائد فدوره هنا هو دور مكمل لدور الرائد.

والرائد هو ممثل المؤسسة أمام الجماعة ، وهو الذى يقـوم بتوصيـل خدمات المؤسسة لتلك الجماعة ، فى حين أن المشرف يساعد الرائد بـدون أن يتصل بالجماعة بطرية مباشرة ، ويعمل على أن يلتزم الرائد بفلسفة وأهـداف المؤسسة ونظامها الإدارى ، وتوجيهه إلى الاستفادة من إمكانياتها ومواردها.

والرائد يسجل ما تقوم به الجماعة من أعمال ، وما يسهم به فى حيـــاة الجماعة ويقوم المشرف بالإطلاع على هذه السجلات ودراستها وتحليلـــها ثـم مناقشتها مع الرائد وتوجيهه إلى الطريق التى يمارس بها عمله بكفاءة أفضـــل ، وبذلك يؤثر المشرف بطريقة مباشرة فى حياة الجماعة وتقدمها.

وربما استعصى على الرائد أن يقيم عمله أو يقيم الجماعة لأنه مندمـــج فى حياتها ومن ثم فنظرته إلى الموقف تصبح غير موضوعية ، فـــى حيـــن أن المشرف لا يكون مندمجاً فى حياة الجماعة ، من ثم ففى مقـــدوره أن يســـاعد الرائد فى عملية التقييم لتتم بصورة صحيحة سليمة.

ولا يجب على المشرف أن يسلب الرائد دوره القيادى فى الجماعة مطلقاً بل عليه أن يلتزم حدوده ، ويترك القيادة المباشرة للرائد ، ويكتفـــى بمســـاعدة الرائد على القيام بدوره القيادى.

الفصل الرابع

وسائل الإشراف وتقويمه

أولاً : وسائل الإشراف :

تهدف عملية الإشراف بصفة عامـــة إلـى النمـو الفنـى للموظفيـن والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية ، ومساعدتهم على أداء وظائفهم علــى أحسن وجه ممكن ، وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة عن طريـــق توصيـل خدماتها إلى العملاء ، ويتم ذلك عن طريق وسائل متعددة نذكـر أهمـها فيمـا يلى:-

١- المقابلة التمهيدية.

٢- الملاحظة.

٣- التقارير.

٤- الاجتماع الإشرافى الفردى.

٥- الاجتماع الإشرافى الجماعى.

٦- الاجتماع الإشرافى التقويمى.

ولأهمية هذه الوسائل التى بوساطتها يحقق الإشـراف أهدافـه سـنقوم بدراستها بشىء من التفصيل مبتدئين بالمقابلة التمهيدية.

١ - المقابلة التمهيدية

ماهية المقابلة التمهيدية :

المقابلة هى اجتماع شخصين أو أكثر وجهاً لوجه للمداولة فى موضـوع أو موضوعات تهمهم.

وهناك نقطة مهمة يجب علينا أن نعرفها قبل التعمق فى دراسة المقابلـة التمهيدية ومحتوياتها وأغراضها ، وهى أنه يوجد نوعان من المقابلات ، فالنوع الأول هو المقابلة التمهيدية أو التوجيهية للموظف المبتدئ أو المتطوع أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية الذين سيقومون بالتدريب العملـى فـى المؤسسـة ،

والمقابلة التمهيدية هى أول اجتماع إشرافى فردى يعقـده المشـرف مـع مـن سيشرف عليه قبل أن يتسلم مسئولياته المهنية فى المؤسسة ، ويجوز أن نقول أن المقابلة التمهيدية هى آخر اجتماع إشرافى فردى يعقده المشرف مع من سيشرف عليه قبل أن يتعلم مسئولياته المهنية ، وهذا عندما تتم عملية التوجيه عن طريـق اجتماعات إشرافية فردية.

أما النوع الثانى من المقابلات فهى تلك الاجتماعات التى تلى المقابلـة التمهيدية وتتم على أساس دورى بعد أن ينتظم الأخصائيون فى العمل بغـرض التعليم والاستشارة والتخطيط والتقويم وتسمى مثل هذه الاجتماعات بالاجتماعات الإشرافية ، ولكى تحقق مثل هذه الاجتماعات أغراضها وأهدافها لابد للمشـرف أن يعرف بوضوح ما يجب مراعاته فى مثل هذه الاجتماعات بغض النظر عـن تعدد أغراضها.

الفترة التوجيهية :

وتسبق المقابلة التمهيدية عادة فترة تسمى بالفترة التوجيهية ، يقوم فيـها المشرف بتعريف الموظفين الجدد أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو المتطوعيـن بالمجتمع الذى توجد به المؤسسة ، وكذلك المؤسسة نفسها والجماعات التى بها ، ويتركز توجيه المشرف حول مساعدة من يشرف عليه ليشعر " كأنه فى منزلـه" مرغوب فيه ومرحب به ليشعر بالأمن والطمأنينة ويبدأ عملـه بدايـة طيبـة ، ويتضمن التوجيه العناصر الآتية :-

١- تقديم الأخصائى لزملائه الأخصائيين وموظفى السكرتارية والعمال علـى اختلاف تخصصاتهم وعلاقته بهم وطرق الاتصال بهم.

٢- تعريف الأخصائى بالمؤسسة وأماكنها المختلفة ، وكيفية الحصـول علـى الأدوات والخامات التى تحتاج إليها الجماعة أو الجماعات التى يعمل معها.

٣- مساعدة الأخصائى على معرفة روتين العمل اليومى بالمؤسسة.

٤- إمداد الأخصائى بمعلومات عن المؤسسة وأغراضها وبرامجها وبنائها التكوينى ... الخ.

٥- تعريف الأخصائى بالمجتمع المحلى وعلاقة برامج المؤسسة به ، ويستحسن أن يمر الأخصائى بالمجتمع المحلى لدراسته.

ويتم التوجيه عن طريق اجتماعات توجيهية فردية أو جماعية ، إلا أن الاجتماعات الجماعية هى الطابع الغالب على هذه الاجتماعات ، وقد يتم التوجيه أيضاً عن طريق الملاحظة ، أى ملاحظة الأخصائى لما يدور بالمؤسسة من أعمال ، أو عن طريق القراءات الموجهة بمعرفة المشرف والتى يجب أن تكون التقارير السنوية والنشرات والمطبوعات الخاصة بالمؤسسة من بينها، كذلك قد تعقد دراسات تدريبية يشترك فيها الموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية لمدة أسبوع أو أكثر لاكتساب بعض المهارات وخاصة مهارات النشاط اللازمة للعمل مع الجماعات.

والحقيقة أن توجيه الأخصائيين فى المؤسسة قد يتضمن الوسائل السابق الإشارة إليها كلها أو بعضها ، ويتوقف هذا على إمكانيات المؤسسة والمستوى المهنى للأخصائيين كما أن التوجيه يتضمن الكثير من مسئوليات المشرف الإدارية التى سبق توضيحها وشرحها عند الحديث عن الوظيفة الإدارية للإشراف.

والآن وقد عرفنا الفرق بين المقابلة التمهيدية والاجتماع الإشرافى وصلة المقابلة التمهيدية بالفترة التوجيهية ، نعود الحديث مرة أخرى عن المقابلة التمهيدية بين المشرف ومن سيقوم بالعمل فى المؤسسة ، هذه المقابلة ذات الأهمية الفائقة التى لا ينكرها أحد وبخاصة العاملين فى ميدان الخدمة

الاجتماعية لسبب رئيسى واحد هو أنها البداية الحقيقية أو الرسمية لعملية الإشراف ، أى أنها تمهد السبيل لتكوين العلاقات والنمو والتغير.

الاستعداد للمقابلة :

من المهم أن يحضر المشرف ويستعد لهذه المقابلة التمهيدية ليضمن لها النجاح وتحقيق أهدافها وتبدأ عملية الإشراف على أساس طيب يساعد على نمو الأخصائيين وأداء مسئولياتهم المهنية على أحسن وجه ممكن ، ويشمل الاستعداد لهذه المقابلة النقط الآتية :-

١- مراجعة المعلومات العامة عن الموظف أو المتطوع أو طالب الخدمة الاجتماعية التى توجد عادة فى استمارة التوظف أو المتطوع أو استمارة التدريب العملى التى ترسلها معاهد الخدمة الاجتماعية لمؤسسات التدريب ، وتتضمن هذه المعلومات السن ودرجة الثقافة ونوع العمل السابق إن وجد ، والمهارات الشخصية والهوايات والرغبات الشخصية وغيرها من المعلومات التى يجب أن تتضمنها الاستمارات السابق الإشارة إليها ، ولاشك أن لمعرفة هذه المعلومات فائدتين ، أولهما أنها تسهل على المشرف عملية بدء المقابلة حيث يجد المشرف المادة الغزيرة التى يستطيع أن يتخير منها ما يبدأ به المقابلة كمهارات الأخصائى أو رغباته أو غير ذلك من النواحى التى تتعلق به ، أما الفائدة الثانية فهى أنها تبين مدى اهتمام المشرف بمن يشرف عليه ، وأن المسألة ليست روتين ، ولاشك أن لذلك أثره الطيب فى تكوين العلاقة الإشرافية.

٢- وضع وترتيب النقط التى ستثار فى المقابلة وتسلسلها ، أى إعداد " جدول أعمال " المقابلة ، ويتضمن ذلك وصف ومعلومات عن العمل الذى سيقوم به الأخصائى من حيث طبيعة العمل وزمانه ومكانه ، ولا يخفى علينا أن

هذه النقط ليست ملزمة لكل من المشرف والأخصائى ولكنها نقط للاسترشاد بها والاستعداد للاجتماع فقط لأن الأخصائى قد يثير نقطاً أخرى غير النقط المدرجة فى " جدول أعمال " المقابلة ولها أهميتها بالنسبة له ، وهنا يجب على المشرف أن يهتم بها ليزيل مخاوف الأخصائى أما النقط المدرجة فى "جدول أعمال " المقابلة فيمكن الرجوع إليها عندما لا يثير الأخصائى نقطاً أو أسئلة من عنده.

٣- عمل الترتيبات الخاصة بالمقابلة ، كأن يتصل المشرف بمن سيشرف عليه عن طريق خطاب أو مسرة أو شخص آخر لتحديد موعد المقابلة ومكانها ، كما يجب على المشرف أن يعمل الترتيب اللازم الذى يتضمن عدم توقف المقابلة وتعطليها بعد البدء فيها ، هذا مع مراعاة أن يكون مكان الاجتماع بعيداً عن الضوضاء ، جيد الإضاءة والتهوية وذو مقاعد مريحة ، وغير ذلك من العوامل التى تساعد على نجاح الاجتماع.

٤- تصميم وتنظيم الأهداف التى يراد الوصول إليها عن طريق المقابلة ، ولاشك أن هذه الأهداف هى جزء من " جدول أعمال " المقابلة ، ويجب العمل على الاهتمام بها وتحقيقها وإلا اعتبرت المقابلة فاشلة ، ويمكن حصر هذه الأهداف فى الآتى :-

(أ) تكوين العلاقة الإشرافية :

يجب على المشرف أن يعمل فى هذه المقابلة على إيجاد وتكوين علاقة طيبة بينه وبين من سيشرف عليه لتكوين وتنمية العلاقة الإشرافية اللازمة لعملية التعليم بينهما ، وأساس تكوين هذه العلاقة هو تقبل المشرف لمن سيشرف عليه كما هو وحسب قدراته ومستوياته المهنية ، لأن ذلك يحمل الأخصائى على الاطمئنان إلى المشرف وانتفاعه من معونته ، كما عليه أن يقدر ظروف

المقابلة، فهو والموظف أو المتطوع أو الطالب لم يسبق لـــهما التعـــرف علـــى بعضهما ، كما أن كلاً منهما لديه فكرة عن مركز الآخر بالنسبة له ، وهذا يؤثر فى تكوين العلاقات لأن كلا منهما لديه شعور خاص نحو الآخـــر ، فالمشـــرف عادة يشعر بشيء من الأمن والطمأنينة اللذين توفرهما له وظيفته فى المؤسسة ، فى حين أن الآخر قد يشعر بشيء من الخوف والاضطـــراب والعـــداوة نحـــو مقومات الموقف الاجتماعى الجديد التى تشمل المشرف والمؤسسة ، وعلى ذلـك يجب على المشرف فى هذه المقابلة أن يدرك ويقدر مشاعر من سيشرف عليه ، وبخاصة شعور الخوف الذى يوجد فى مثل هذه المواقف والذى يقف حجر عثره فى سبيل تكوين العلاقة الإشرافية ونمو الأخصائى ، ويجـــب ألا يغيـــب علـــى المشرف أن الغالبية العظمى من الأخصائيين يخفـــون الشـــعور بـــالخوف ولا يصرحون به ، وهنا تظهر مهارة المشرف فى مساعدة من يشرف عليه فـــى أن يعبر ويصرح عن خوفه ، ليشعر بالحرية والتلقائية فى تصرفاته ، ويصبح قـــادراً على مواجهة المواقف المختلفة ، والاستفادة من المساعدات التـــى يقدمـــها لـــه المشرف فى المقابلة ، فمثلاً يجوز أن يقول المشرف للأخصـــائى " أن غالبيـــة الأخصائيين يشعرون بشيء من الخوف فى مثل هذه المقابلات ، وكذلـــك عنـــد مقابلتهم للجماعات التى سيعملون معها لأول مرة ، وربما تشعر أنت أيضاً بمثل هذا الشعور ، ومن هنا يجوز أن تبدأ وتسير المناقشة التى تســـاعد الأخصـــائى على التعبير والتنفيس عن مخاوفه المختلفة التى يعمل المشرف علـــى إزالتـــها ومساعدة الأخصائى على التغلب عليها ، وأحياناً ما يصر الأخصائى على موقفه وعدم التصريح عن الشعور بالخوف الذى يشعر به ، وهنا يجب على المشـــرف ألا يضغط على الأخصائى أو يشد معه حول هذه النقطة لأن ذلـــك يزيـــد مـــن مخاوفه التى تعرقل تكوين العلاقة الإشرافية ، ويكتفى هنا بأن الأخصـــائى قـــد

عرف من المشرف أن الخوف شيء طبيعى وظاهرة مقبولة فـــى مثـل هـذه المواقف ، وهذا ما يساعد الأخصائى على الاطمئنان والتعبير عن خوفـــه فـــى الاجتماعات الإشرافية المقبلة ، وعلى كلٍ يجب على المشرف هنا ألا يتجـــاهل خوف من يشرف عليه والعوامل التى أدت إليه من واقع خبراته ويعمـــل علـــى تخفيف حدتها على قدر المستطاع.

ويخطئ المشرف عندما يستخدم فى تعامله مع الأخصائى لغة صعبـة أو اصطلاحات صعبة لا يفهمها فى هذه المقابلة والتى قد تحـــدث نتيجـــة لرغبـــة المشرف فى الحصول على تقبل الأخصائى له نتيجة لغزارة عمله ومادتـــه ، أو مقاومة المشرف اللاشعورية لعدم رغبته فى الإشراف على الأخصائى لسبب أو لآخر ، أو لعدم شعور المشرف بالأمن والثقة بالنفس وبخاصة إذا كان المشـرف حديث العهد بالإشراف ، لذلك يجب على المشرف أن يكون واعياً ومدركاً لتلـك الحقائق ، وأن يستخدم الأسلوب الذى يدعو الأخصائى إلى الارتياح والاطمئنـان والتمهيد لعلاقات إشرافية مثمرة.

ويجب على المشرف أن يهتم بالنقط التى يثيرها ويعرضها الأخصائى أو يرى المشرف عرضها لأهميتها بالنسبة للأخصائى أكثر من اهتمامه بمحتويـات المقابلة السابق وضعها وتصميمها بمعرفة المشرف ، فلا مانع مـــن أن يســأل المشرف الأخصائى عن مدى قرب المؤسسة من منزله ، وهل يعانى صعوبـــة فى المواصلات ، ومدى ارتياحه لمواعيد العمل بالمؤسسة ، وغير ذلـــك مـــن الأسئلة التى تساعد الأخصائى على التعبير عما يشعر به نحـــو الموضوعـات المختلفة التى تؤثر على تأديته للعمل بالمؤسسة.

(ب) الاشتراك فى تحمل المسئولية مع الأخصائى :

يجب ألا يشعر الأخصائى بأنه المسئول الوحيد عما يحدث فى الجماعة أو الجماعات التى يعمل معها ، بل يجب أن يعرف أن هناك عوامل أخرى مسئولة أيضاً عن ذلك وأن المشرف والمؤسسة يشاركانه هذه المسئولية ، ولاشك أن معرفة الأخصائى لذلك تزيد من أمنه وطمأنينته وثقته فى نفسه ، وهذا يساعده بالتالى على القيام بدوره كأخصائى على أحسن وجه ممكن ، كما يساعد على تقوية العلاقة الإشرافية وتمكين المشرف من مساعدته أحسن مساعدة وأن مجرد ذكر هذه الحقيقة بمعرفة المشرف للأخصائى لا يكفى ، بل يجب على المشرف أن يعتقد ويؤمن بذلك ، ويعمل على إثبات ذلك عملياً للأخصائى حتى لا تتزعزع ثقة الأخصائى فى المشرف وفى المؤسسة وتتجنب الأثر الهدام لذلك ، فمثلاً يجب على المؤسسة أن توفر كل ما من شأنه أن يساعد الأخصائى على القيام بعمله مع الجماعات ، كتوفير الأدوات والخامات اللازمة لأوجه النشاط المختلفة وطريقة الحصول عليها ، وكذلك السجلات المختلفة اللازمة لتسجيل البيانات والمعلومات التى تطلب منه كما يجب أن يفهم أن المشرف موجود بالمؤسسة لمساعدته عند اللزوم وكلما استدعى الأمر ذلك.

(جـ) مساعدة الأخصائى ليبدأ العمل مع الجماعة :

من المشاكل التى تواجه الأخصائيين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو المتطوعين عندما يبدأون العمل مع الجماعات المختلفة هو أنهم لا يعرفون ماذا يفعلون مع الجماعات وكيف يبدأون العمل معهم ، ولاشك أن هذه هى إحدى مسئوليات المشرف الذى يجب أن يساعد من يشرف عليهم ويمدهم بالمعونة اللازمة حتى يعرفوا دورهم فى المؤسسة ويستطيعوا بدء العمل مع الجماعات والتغلب على مثل هذه الصعوبات ، ومن الظواهر الملموسة فى مجال العمل مع

الجماعات أننا نجد أن بعض الأخصائيين وبخاصة طلاب الخدمة الاجتماعية يلجأون للمشرفين طالبين نقلهم من الجماعات التى يعلمون معها إلى جماعات أخرى أو نقلهم من المؤسسة التى يتدربون بها إلى مؤسسة أخرى معللين ذلك بأسباب مختلفة والحقيقة أن السبب الرئيسى لذلك هو شعورهم بالفشل نتيجة لعدم قدراتهم على العمل مع جماعاتهم ومساعدتها ، وذلك لأن أحداً لم يساعدهم المساعدة الكافية ليبدوا العمل مع جماعاتهم بنجاح.

كما أن هناك بعضاً من المشرفين بالمؤسسات يزيدون الطين بلة ، فلا يكتفون بعدم مساعدة الطالب على بدء عمله مع الجماعة ، بل يتحدونه علناً ظناً منهم أن هذا التحدى سيلهب حماسهم ، فيقولون له : " هذه هى الجماعة التى ستعمل معها وأننى أود أن أرى كيف ستعمل معها ، أريد أن أرى خدمة الجماعة التى تعلمتها بالكلية والمعهد " ولا يخفى علينا الأثر السيئ الذى يتركه ذلك على الطالب من خوف وقلق واضطراب وفقد الثقة بالنفس وعدم القدرة على مواجهة المواقف الاجتماعية المختلفة فى أثناء ممارسة الحياة الجماعية التى يعمل بها.

والخلاصة هى أنه يجب على المشرف أن يزود من يشرف عليه بكل ما يساعده على أن يبدأ عمله مع الجماعة بنجاح ، فمثلاً يجب على المشرف أن يساعد الأخصائى على أن يعبر عن مشاعر الخوف التى تعتريه عندما يقابل جماعته الجديدة ليستطيع أن يكون علاقات طيبة معها ، فالأخصائى الذى ينكر مخاوفه هذه سوف يعجز عن مساعدتها ، لأن إنكاره لخوفه سيحد من استخدامه لمشاعره المختلفة اللازمة لتكوين العلاقة بينه وبين الجماعة وأعضائها ، وعلى العكس من ذلك فإن اعترافه بالخوف سيساعده على تنظيم وحشد قدراته ومشاعره الإيجابية لمقابلة الموقف بنجاح.

هذا وتوجد بعض المعلومات التى يجب على الأخصائى أن يعرفها عن الجماعة كعدد أعضائها وأعمارهم وخبراتهم السابقة فى المؤسسة إن وجدت ، وكيف تكونت الجماعة وأغراضها وأهدافها وبرامجها ، حتى يستطيع أن يبدأ العمل معها بشىء من السهولة كما يجب ألا يغيب عن البال أنه ليس من المهم أن يعرف الأخصائى كل شىء بالتفصيل عن الجماعة وأعضائها من المشرف ، كمعرفة سلوك الأفراد وحاجاتهم ورغباتهم ومشكلاتهم لأن ذلك قد يعوقه عن العمل معهم بحرية وتلقائية ، وعلى المشرف أن يعطى الأخصائى فكرة عن الجماعة ، وعليه أن يكون علاقاته معها ويكتشف باقى المعلومات التى يريد الحصول عليها فى أثناء عمله معها.

ويجب على المشرف أن يناقش الأخصائى فى بعض الأفكار بالبرامج وأوجه النشاط المختلفة التى يجيز أن تمارسها الجماعة فى أول اجتماع لها مع الأخصائى ، ويتأكد المشرف ويطمئن من أن الأخصائى أصبح قادراً على تعليمها وقيادتها نتيجة لمناقشتها معه بشىء من التفصيل ، ولو أدى ذلك إلى قيام المشرف بالتوضيح العملى لهذه الأوجه المختلفة من النشاط فى أثناء المقابلة التمهيدية ، كما يساعد الأخصائى على الرجوع إلى بعض المراجع التى تساعده فى هذا المجال إذا دعا الأمر ذلك ، ويجب أن يتضمن هذا النشاط بعض العاب التعارف ، وان يبرز المشرف للأخصائى وجوب تقديم الأخصائى نفسه للجماعة قبل أن يبدأ أعضاء الجماعة بتقديم أنفسهم فى أثناء الاجتماع لأن الجماعة تريد أن تعرف بعض المعلومات عن الأخصائى الذى سيعمل معها ، وعلى المشرف أيضاً أن يشجع الأخصائى بأن يسأل أعضاء الجماعة عن حاجاتهم ورغباتهم وخبراتهم السابقة وما يريدون أن يفعلوه.

وبالاختصار يجب على المشرف أن يزود الأخصائى بكل ما يمكنه من تأدية عمله بنجاح مع الجماعة التى سيعمل معها فى هذا الاجتماع الأول ، ليترك أثراً طيباً فى نفوس كل من الأخصائى والأعضاء ويكون عاملاً من عوامل التقدم والنجاح ، سواء كان ذلك فى مجال العمل مع الجماعة أم فى مجال العلاقة الإشرافية.

(د) الإشراف :

يجب على المشرف قبل نهاية المقابلة أن يناقش موضوع الإشراف مع الأخصائى ويتأكد قبل مغادرته مكان المقابلة أنه فاهم معناه والغرض منه ، وأن ليس لمحاسبته عن أخطائه بل لمساعدته على النمو وتأدية عمله على أحسن وجه ممكن ، كما يجب أن يحيط المشرف الأخصائى بموعد الاجتماعات الإشرافية ومدتها ومكانها ومحتوياتها ، والدور الذى يجب أن يقوم به الأخصائى فى هذه الاجتماعات.

ويجب على المشرف ألا يسرع ويدفع المقابلة دفعاً ليحقق جميع الأهداف التى وضعها للمقابلة ، بل عليه أن يسير حسب قدرات الشخص والظروف التى تحققها وتوجدها المقابلة نفسها حتى ولو طلب الأمر إلى تأجيل بعض النقط لاجتماع آخر ، لأن ذلك قد يكون له تأثير عكسى فى تكوين العلاقات الطيبة بين المشرف والشخص الآخر ، كما يجب على كل من المشرف والأخصائى قبل نهاية المقابلة أن يقوما بتلخيص المناقشات التى دارت فيها لتكون واضحة أمام كل منهما وبخاصة الأخصائى ، ويسأل المشرف الأخصائى مرة أخرى عما إذا كان لديه بعض الأسئلة أو الاستفسارات التى تتعلق بالعمل ، ويذكره مرة أخرى بأنه موجود بالمؤسسة لمساعدته عند اللزوم وعندما يشعر بأنه فى حاجة لذلك ، وينهى المقابلة بتمنياته الطيبة ونجاحه فى عمله ، ولاشك أن لهذا أثره الطيب فى توطيد العلاقة الإشرافية.

العوامل التى تعمل على نجاح المقابلة التمهيدية :

يجب على المشرف بالإضافة إلى ما سبق ذكره ، أن يراعى العوامل التى تعمل على نجاح المقابلة والتى يمكن حصرها فى الآتى :-

١- دقة الملاحظة :

لاشك أن الملاحظة هى أساس وركن متين فى عملية الدراسة التى لابد أن يستفد لها المشرف بما تزود به من خبرات ومهارات فى حياته العملية والعلمية حتى يتمكن من ملاحظة السلوك الإنسانى بما فيه من اتجاهات ومشاعر واستجابات ، فالمشرف يستطيع ملاحظة مقاومة الأخصائى للإشراف ، كما يمكن أن يلاحظ المشرف تعلق الأخصائى وميله إلى التواكل وتناقضه فى الحديث أو التهرب منه أو غير ذلك من جوانب السلوك الإنسانى.

٢- حسن الاستماع :

يجب على المشرف أن يعرف متى يتكلم ومتى يكف عن الكلام ويستمع، لأن ذلك يشعر الأخصائى بالاحترام وأهمية ما يقوله ، ويعطيه الفرصة للتنفيس الانفعالى وإزالة مخاوفه فيما يتعلق بموقفه ، كما يعطى المشرف الفرصة لأن يعرف الكثير عنه.

٣- البدء مع الشخص حيث هو :

هذا هو أحد أسس تكوين العلاقة المهنية الطيبة بين المشرف والأخصائى التى تقوم على المبدأ الديمقراطى الذى يحترم الفروق الفردية ، ويتقبل الشخص والبدء معه حيث هو ويمكن مساعدته على النمو والتقدم أما إذا لم يتقبل المشرف الشخص حيث هو وعامله معاملة أقل أو أعلى من مستواه فإن العلاقة الإشرافية لا تتم على الوجه المطلوب ، ولا تؤتى ثمارها المرجوة ، وتكوين ذات تأثير عكسى.

٤- طريقة توجيه الأسئلة :

أن أسئلة المشرف يجب أن تبدأ عندما ينتهى الأخصائى من الكلام وتحول إلى الاتجاه الذى يريده المشرف ، ويجب ألا يرهق المشرف الشخص الآخر بكثرة الأسئلة التى يجب أن يرتاح لها الشخص الآخر ، فالأسئلة التى توحى بالشك أو تحمل فى طياتها الاتهام تزيد من مخاوف الأخصائى وتعرقل حسن سير المقابلة ، ولا يجوز أن تبدو بعض الأسئلة تهكمية ، أو تكون إجابتها، أما " بنعم " أو " لا " إذا كان الجواب الذى نريه لا يزيد على ذلك ، والأسئلة غير المباشرة من أحسن الأسئلة وبخاصة فى مواقف المقاومة وهناك بعض الأشخاص الذين قد يسألون المشرف أسئلة خاصة بشخصه ، وبمعنى هذا أن الشخص فى شوق لمعرفة بعض الشيء عن الشخص الذى عرف عنه الكثير ، وفى هذه الحال يستحسن إجابته إجابة صريحة مختصرة صادقة ، أى أنه يجب على المشرف أن يجيب على أسئلة الأخصائيين المتناهية التى يقتضيها صالح العمل شارحاً النقط المختلفة بأسلوب واضح يفهمه الشخص الآخر.

هذا ويجب مراعاة العوامل السابقة بطريقة لا تؤثر فى سير المقابلة واتصال أجزائها واتساقها ، كما يجب أن نعرف أن العوامل السابقة لا تعمل على نجاح المقابلة التمهيدية فقط ، بل تعمل أيضاً على نجاح الاجتماعات الإشرافية الأخرى والتى سنتحدث عنها بعد ذلك.

تقويم المقابلة التمهيدية :

على المشرف بعد المقابلة التمهيدية أن يستطيع أن يجيب على الأسئلة التالية والتى تعد بمثابة تقويم للمقابلة :

١- ما نوع العلاقة التى كونتها مع الشخص الآخر ؟

٢- لماذا يرغب هذا الشخص فى القيام بهذه الوظيفة ؟

٣- ما الذى أعرفه عن هذا الشخص من ناحية رغباته وقدراتــــه ومـــا يحبـــه ويكرهه ؟

٤- ما المعلومات التى حصلت عليها ، والتى ستمكن من مساعدته فى المستقبل؟

٥- ما الصورة التى أعطيتها له عن العمل الذى سيقوم به ؟

٦- ما المساعدة التى يحتاجها مباشرة ؟

ولكى تنمو العلاقة المهنية بين المشرف والأخصائى فى العمـــل علـــى أساس سليم ، وينمو الأخصائى ويتقدم فى عمله ، يجـــب أن تحقــق المقابلـــة التمهيدية والاجتماعات الإشرافية الفردية الأولى النقط الآتية :-

١- أن يدرك الأخصائى وظيفة المؤسسة فى المجتمع المحلى والفلسفة التى يقوم عليها العمل فى المؤسسة وكذلك البرامج.

٢- أن يدرك الأخصائى أهمية العمل الذى سيقوم بـــه بالنســـبة لبـــاقى العمـــل بالمؤسسة.

٣- أن يدرك الأخصائى أن المؤسسة تنتظر وتتوقع منه أن يشترك فى بعـــض برامج التدريب التى تعينه على أداء عمله على أحسن وجه ممكن.

٤- أن يدرك الأخصائى أن الجزء الأكبر من تدريبه سيكون عن طريق العلاقـة الإشرافية ويتطلب ذلك تعاوناً خاصاً من ناحيته.

٥- أن يدرك الأخصائى نوع المساعدة والمعونة التى يمكن أن يحصل عليـــها عن طريق العلاقة الإشرافية ، ويتوقف ذلك على مدى تقبلـــه واســـتخدامه لعملية الإشراف.

٢ - الملاحظـة

المواقف التى يلاحظ المشرف فيها الأخصائى :

الملاحظة هى " **إحدى الطرق التى يستعين بـها المشـرف لمسـاعدة الشخص الآخر فى عملية الإشراف** " ، وهناك عدة مواقف يسـتطيع المشـرف فيها أن يلاحظ الشخص الآخر ، ويمكن تلخيص هذه المواقف فى الآتى :-

١- أثناء الاجتماعات الفردية ، وهنا يرى المشرف الشخص الآخر كأخصـائى يتعلم ، وكزميل فى العمل.

٢- أثناء الاجتماعات العامة للموظفين والمتطوعين ، وهنا يراه كعضـو فـى جماعة يتعلم منها ويسهم بما يعلمه تحت إشراف المشرف وتوجيهه.

٣- أثناء المقالات العرضية التى تحدث بينهما فى المؤسسة.

٤- عندما يقوم المشرف بزيارة الجماعات التى يعمل معها الأخصائى.

الآراء المختلفة حول الملاحظة :

سيقتصر الحديث فى هذا المجال على الملاحظة التى تتم عندمـا يقـوم المشرف بزيارة الجماعة التى يعمل معها الأخصائى لمدة طويلة.

ولقد اختلفت الآراء بالنسبة إلى ملاحظة المشرف للجماعات التى يعمـل معها الأخصائى.

ويستند المعرضون لها على النقط الآتية :

١- أنه من المستحيل أن يتدخل شخص من خارج الجماعة دون أن يؤثر فـى تفاعلات الأعضاء بعضهم بالبعض الآخر، والعلاقات القائمة بين الأعضـاء والأخصائى، ودور الأخصائى الذى يقوم به مع الجماعـة، وهـذا يجعـل ملاحظة المشرف غير صحيحة لأنه لا يرى هذه النواحى علـى حقيقتـها وطبيعتها، لأن وجود المشرف فى الجماعة يؤثر على المواقف الاجتماعيـة

فى الجماعة ، وعلى ذلك يمكـن للمشـرف أن يسـتغنى عـن ملاحظـة الأخصائى فى أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة مكتفياً بالفكرة العامة التى لديه عن الجماعة والتى يكونها عن طريق علاقاته المختلفة فى المؤسسة وقراءة التقارير التى يكتبها الأخصائى عنها.

٢- أن وجود المشرف مع الأخصائى فى أثناء قيامه بالعمل مع جماعتـه قـد يضعف ثقته بنفسه ، ويقلل من شعوره بالمسئولية وبخاصة عندمـا يقـوم بكتابة التقارير.

٣- أن وجود المشرف مع الأخصائى فى أثناء قيامه بعمله مـع الجماعـة قـد يساعد الأخصائى على التواكل الزائد على المشرف.

٤- ملاحظة المشرف للأخصائى فى أثناء قيامه بالعمل مع الجماعـة يستنفذ الكثير من وقت المشرف ومجهوده ، هذا بالإضافة إلى صعوبة الملاحظـة لدى بعض الأفراد حيث أنهم " ينظرون ولا يرون ".

٥- أن وجود المشرف مع الأخصائى فى أثناء قيامـه بـالعمل مـع الجماعـة واشتراك المشرف فى النشاط أو قيادته لبعض أوجهه بغرض التعليـم قـد يدعو الأعضاء إلى مقارنة الأخصائى بالمشـرف ذى المـهارة والخـبرة الممتازة ، ولاشك أن هذا قد يضعف من مكانة الأخصـائى عنـد هـؤلاء الأعضاء.

والآن وقد عرضنا وجهة نظر من يعارضون الرأى بالنسـبة لزيـارة المشرف للأخصائى لملاحظته فى أثناء قيامه بالعمل مع الجماعـة ، **سنعرض فيما يلى وجهة نظر من يساندون هذا الرأى ، وتعتمد وجهة نظرهم على النقط الآتية :-**

١- وجود المشرف مع الجماعة لا يؤثر فى علاقات أعضائها وتفاعلات بعضهم بالبعض الآخر ، لأن الجماعات فى مؤسسات خدمة الجماعة كثيراً ما تتعود على وجود الأخصائيين المختلفين الذين يقومون بمساعدتها فـــى النواحـــى المختلفة لأوجه النشاط.

٢- فى معظم مؤسسات خدمة الجماعة نجد أن مسئوليات المشرف تتيـــح لـــه الفرصة بالاتصال بالجماعة فى المؤسسة ، وعلى ذلك يعرفـــه الأعضـــاء ويعرفون مسئولياته التى من بينها زيارة الجماعات ، أى زيارة المشـــرف للجماعة لا تغير من مجراها الطبيعى.

٣- أنه من المهم لعملية النمو لأعضاء الجماعة أن تتاح لهم الفرصـــة لتوســيع دائرة اتصالهم ومعرفة الدور الذى يقوم به كل شـــخص فـــى المؤسســـة ، ولاشك أن المشرف هو أحد هؤلاء الأشخاص الذى يجب على الأعضاء أن تتاح لهم الفرصة للاتصال به عن طريق ملاحظته للجماعات ، كما أن ذلك يتيح الفرصة للأعضاء على التعود على مواجهة مثل هذه المواقف.

٤- تتيح الملاحظة المباشرة الفرصة للمشرف لإختيار بعض النقط المهمة التـــى يمكن مناقشتها فى اجتماعاته الفردية والتقويمية مع أخصائى الجماعة والتى تساعده على النمو ومساعدة الجماعة وأعضائها ، والطرق والوسائل التـــى يستخدمها الأخصائى فى عمله مع الجماعة وأعضائها ، ومدى اســـتخدامه أوجه النشاط لمساعدتهم .. الخ.

٥- تعمل الملاحظة على توثيق الصلة بين المشرف والأخصائى ، كما تعطـــى الأخصائى الدليل الواضح على اهتمام المشرف به.

٦- ملاحظة المشرف للأخصائى فى أثناء عمله مع الجماعة يتيح الفرصة للمشرف على معرفة مدى صحة محتويات التقارير الدورية التى يكتبها الأخصائى.

والحقيقة أن وجود أى شخص من خارج الجماعة ومن يقوم بالعمل معها يؤثر فى تفاعل الأعضاء وعلاقاتهم مع بعضهم وكذلك مع الأخصائى ، وتتوقف درجة هذا التأثير وحدته على عدة عوامل منها الجماعة ومرحلة نموها ودرجة تنظيمها واستقرار حياتها الجماعية ، ومركز الأخصائى فى الجماعة وخبراته ومهاراته ودرجة الطمأنينة والأمن الذى يتمتع هو بهما.

ولا يخفى الكاتب ما حدث عند زيارته لإحدى الجماعات التى تعمل معها إحدى الأخصائيات التى كان يشرف عليها وكانت طالبة فى السنة النهائية بأحد معاهد الخدمة الاجتماعية فى ذلك الحين ، إذا ارتبكت الأخصائية رغم علمها بالزيارة وموعدها وساد الجماعة جو من الوجوم دعا الكاتب إلى التدخل لإنقاذ الموقف بطريقة لم تؤثر تأثيراً سلبياً على المكانة الاجتماعية للأخصائية بين أعضاء الجماعة، وأشرك الأعضاء فى بعض الألعاب الجماعية التى أدخلت البهجة والسرور عليهم وأزالت وجوم الجماعة، وهنا ترك الكاتب قيادة الجماعة للأخصائية التى قامت بمساعدتها على تنفيذ برامجها .

استعداد المشرف لزيارته للجماعة :

إذا أراد المشرف فى بعض الأحيان أن يقوم بزيارة إحدى الجماعات عليه أن يفكر طويلاً فى ذلك، ولا يقدم عليها إلا بعد أن يقتنع تماماً بفائدتها، وفى هذه الحالة، يجب عليه أن يقوم بالتحضير لهذه الزيارة كى تؤتى ثمارها المرجوة ويشمل الاستعداد لزيارة المشرف لإحدى الجماعات النقط الآتية :

١ – لابد للمشرف أن يكون صورة فى ذهنه عن أغراض الزيارة التى يجب أن تكون حقيقية وواضحة وليست مختلفة لأجل الزيارة فقط .

٢ – لابد أن يراجع المشرف فى ذهنه كل ما يعرفه عن الجماعة وبرامجها ومشكلاتها ، ويساعده فى ذلك مراجعته للتقارير التى يكتبها كل من الأخصائى والمشرف .

٣ – لابد أن يراجع المشرف فى ذهنه كل ما يعرفه عن الأخصائى وقدراته ورغباته ومشكلاته ويساعده فى ذلك مراجعته للتقارير المشار إليها فى النقطة السابقة .

٤ – يجب أن يخطر المشرف الأخصائى بالزيارة وموعدها والغرض منها للاستعداد لها ويستحسن أن يحدد موعد الزيارة بمعرفة كل من المشرف والأخصائى، ولا شك أن ذلك يعمل على تقوية العلاقة الإشرافية بينهما واستفادة الأخصائى من الإشراف .

النقط والموضوعات التى يلاحظها المشرف أثناء زيارته للجماعة :

عندما يقوم المشرف بزيارة إحدى الجماعات عليه أن يلاحظ العوامل التى يمكن استخدامها كأساس لمساعدة الموظف أو المتطوع أو الطالب والتى يمكن تلخيصها وحصرها فى الآتى :

١ – نوع العلاقة بين الأخصائى والجماعة .

٢ – التفاعلات بين الأعضاء واستجابة الأخصائى للعلاقات التى تقوم بين الأعضاء فى الجماعة .

٣ – استجابة الأخصائى لسلوك الأعضاء فى الجماعة وطريقته فى معالجة مواقف الصراع والتشاحن التى تظهر فى الجماعة .

٤ – العوامل والأدلة التى تبين تماسك الجماعة أو تفككها .

٥ – دلائل الحكم الذاتى فى الجماعة، وتحمل أعباء القيادة والمسئولية فيها .

٦ – نوع البرامج ومدى مطابقتها لحاجات ورغبات الأعضاء .

استمارة ملاحظة المشرف للجماعة :

هناك بعض المشرفين ممن يقومون فى أثناء ملاحظتهم للجماعات باستخدام إستمارات بها قوائم تتضمن النقاط التى يجب ملاحظتها وذلك لتسهيل عملية الملاحظة، وهذه الاستمارات تكون بمثابة التقارير التى يكتبها المشرف عن الملاحظة، وتتضمن الكثير من المعلومات والبيانات التى تتعلق بالأخصائى ومدى تأديته لمسئولياته المهنية نحو الجماعة وأعضائها، وكذلك تتعلق بالجماعة ونموها هى وأعضائها وفيما يلى مثال لاستمارة ملاحظة المشرف للجماعة .

استمارة ملاحظة المشرف لإحدى الجماعات :

(أ) بيانات عامة :

اسم الجماعة . اسم الأخصائى .

عمر الجماعة . الجنس . عدد الحاضرين .

التاريخ . وقت الاجتماع . مكان الاجتماع .

اسم المشرف . مدة الملاحظة .

ضع علامة في المكان المناسب مع مراعاة الآتى :

ضعيف = ١ مقبول = ٢ جيد = ٣

(ب) مكان الاجتماع :	١	٢	٣	تعليق .
١ – التهوية .				
٢ – الإضاءة .				
٣ – النظافة .				
٤ – تنسيق المكان وجاذبيته .				

٥ – كفاية المعدات .

٦ – أماكن الجلوس .

٧ – الاستعداد للاجتماع .

٨ – البعد عن العوامل التى تعطل الاجتماع .

(جـ) جدول الأعمال أو البرنامج :	وقت النشاط	تعليق
١ –		
٢ –		
٣ –		
٤ –		

(د) التفاعلات فى الجماعة :

	١	٢	٣	تعليق
١ – معرفة الأعضاء لبعضهم البعض .				
٢ – التماسك والروح المعنوية فى الجماعة .				
٣ – شعور الأعضاء بالانتماء .				
٤ – المبادأة وتحمل المسئولية فى الجماعة .				
٥ – مدى قيام الجماعة بالضبط الاجتماعى فيها .				
٦ – تقبل الأعضاء لبعضهم البعض .				
٧ – دلائل وضوح الغرض والأهداف بين أعضاء الجماعة .				
٨ – وضع الخطط واتخاذ القرارات بمعرفة الجماعة .				

(هـ) البرنامج :

	١	٢	٣	تعليق
١ – يبدو أن تصميم البرنامج سليم .				

٢ – تحمل الأعضاء مسئولية تصميم البرنامج .

٣ – اشتراك الأعضاء فى أوجه نشاط البرنامج .

٤ – مقابلة البرنامج لحاجات ورغبات الأعضاء .

٥ – دوام واستمرار البرنامج .

٦ – تنفيذ القرارات والخطط .

٧ – استغلال الموارد (المؤسسة والمجتمع المحلى) .

(و) الأخصائى :

	١	٢	٣	تعليق
١ – احترام وتقبل الأعضاء له .				
٢ – يساعد ويشجع الجماعة على وضع الخطط واتخاذ القرارات .				
٣ – يساعد ويشجع الجماعة وأعضائها على التفكير .				
٤ – معرفة حاجات الأعضاء ورغباتهم والعمل على مقابلتها وإشباعها .				
٥ – تقبل الجماعة وأعضائها .				
٦ – احترام وتقبل الفروق الفردية .				
٧ – التصرف فى مواقف الصراع .				
٨ – تقديره لمشاعر الأعضاء والجماعة .				
٩ – استخدام المواقف الاجتماعية فى الجماعة لتعليم الأعضاء .				
١٠– مساعدته للأعضاء لإحترام بعضهم البعض .				
١١– مساعدته للأعضاء لإحترام الأفراد الآخرين خارج الجماعة .				
١٢– مساعدته للأعضاء على التعاون ووضع الخطط وتنفيذها وتحمل المسئولية.				
١٣– مساعدته للأعضاء على حل المشاكل .				

١٤- مساعدته للأعضاء على اكتساب المهارات والخبرات .

١٥- مساعدته للأعضاء على المحافظة على الخامات والأدوات .

تصرفات المشرف أثناء زيارته للجماعة :

عندما يقوم المشرف بزيارة إحدى الجماعات عليه أن يعمل على نجـاح الزيارة ويستبعد عوامل التأثير السلبى فى الحياة الجماعية وذلك بمراعاة النقـط الآتية :

١ - يجب أن يكون المشرف موجوداً فى مكان اجتماع الجماعة قبـل أن تبـدأ الجماعة اجتماعها، وذلك لملاحظة الموقف قبل بدء الاجتماع، وهنا يمكـن للمشرف أن يلاحظ حالة الأعضاء عند حضورهم، ومن يحضر أول فأول ، ومن يحضر مع زملائه ومن يتحدث مع الأخصائى والأسلوب الذى يتحدث به معه، وكيف يتصرف الأخصائى مع الأفراد، وهل قام الأخصائى بإعداد ما تحتاجه الجماعة من أدوات أو خامات وغير ذلك من النقط الأخرى ذات الأهمية فى العمل مع الجماعات .

وإذا لم يستطع المشرف أن يكون موجوداً فى مكان اجتماع الجماعة قبـل بدء الاجتماع وحضر فى أثنائه، عليه أن يجلس بهدوء ولا يتدخل فيما يقوم به الجماعة من نشاط إلا إذا طلب منه ذلك، وإذا توقفـت الجماعـة عـن ممارسة أوجه نشاطها بسبب مقدمه، عليه أن يطلب مـن الأخصـائى أن تستمر الجماعة فيما كانت تقوم به من نشاط .

٢ - يجب أن يشترك المشرف فى النشاط إذا سمحت الظروف بذلك، لأن هـذا يعمل على إيجاد الجو الاجتماعى المناسب فى الجماعة ويزيد من أواصـر العلاقة بين المشرف والجماعة، ويقلل من تأثير وجوده كشخص من خـارج الجماعة ويتيح الفرصة له لأن يرى الجماعة وتفاعلاتها والعلاقات السـائدة

بين أعضائها وكذلك بين الأخصائى على حقيقتها وطبيعتها على قدر المستطاع، وعليه أن يترك للجماعة، حرية مناقشة ما تقوم بمناقشته من موضوعات واتخاذ القرارات التى تراها وتناسبها، أى يجب عليه ألا يفرض عليه رأياً معيناً .

٣ – يجب ألا يأخذ المشرف مسئولية العمل مع الجماعة من الأخصائى، لأن ذلك يضعف من مكانة الأخصائى بين أعضاء الجماعة، وقد لا يثقون به الثقة الكافية التى على أساسها تتكون العلاقة المهنية اللازمة لمساعدة الجماعة وأعضائها، وفى بعض الحالات يقوم المشرف بشرح موضوع خاص بقصد التدريب، وهنا يجب أن يكون الأخصائى على علم بذلك حتى لا يشعر أن حقه فى العمل مع الجماعة قد اغتصب منه، ويصح أن يشترك فى دور التدريب اشتراكاً فعلياً، كما يجب أن يكون المشرف واعياً للدور الذى يقوم به والذى يجب ألا يطغى على دور الأخصائى أو يأخذ قيادة العمل مع الجماعة منه .

٤ – يجب على المشرف أن يكون هادئاً مطمئناً فى أثناء ملاحظته للجماعة، لأن انفعاله سرعان ما ينعكس على الجماعة والأخصائى ويفقد الملاحظة غرضها الأساسى، بل ربما يكون لها تأثير عكسى على الجماعة .

وعلى سبيل المثال فى هذا المجال قام الكاتب بزيارة جماعات بعض طلاب الخدمة الاجتماعية الذى كان يشرف عليهم، وكان نشاط الجماعات آنذاك نشاطاً جماعياً تشترك فيه جماعات المؤسسة فى وقت واحد، وهنا وجد أن أحد الطلاب يتولى قيادة النشاط أما باقى الطلاب فكانوا يتحدثون مع بعضهم خارج نطاق الاجتماع تاركين جماعاتهم مما أدى إلى حالة من الفوضى، وتعذر على قائد النشاط تنفيذ أوجه النشاط للبرنامج ولما رأى الكاتب هذه الحال غضب، إلا أنه سيطر على مشاعره ولم يظهر غضبه وقام بتوجيه الطلاب توجيهاً تضمن

أن يكون كل طالب مع الجماعة التى يعمل معها ليساعد علـــى حفـظ النظـــام ويعاون قائد النشاط على أداء مسئولياته، ثم غادر الكاتب المكان خوفاً مـــن أن يظهر غضبه وينعكس على الجماعات ويؤثر عليها وعلى الجـــو الاجتمـــاعى السائد فيها تأثيراً سلبياً .

هذا وليس من المحتم على المشرف فى زيارته للجماعة أن يبقى معـــها إلى انتهاء موعد اجتماعها، بل عليه أن يتركها بعد أن يحقق الغرض الذى مـــن أجله قام بزيارتها كما عليه أن يتخير الوقت المناسب لذلك كانتهاء الجماعة مـــن مناقشة موضوع معين أو الانتهاء من نشيد جماعى أو بعض الألعاب الجماعيـة، أو غير ذلك .

تصرف المشرف بعد الزيارة :

إذا لم يشترك كل من المشرف والأخصائى فى مناقشة وتحليل المواقـف المختلفة التى قام المشرف بملاحظتها سواء أكانت إيجابية أم سلبية، أى مواقـف الضعف والقوة، وكيف يمكن تحسين وترقية طريقـــة وأســـاليب العمـــل مـــع الجماعات أصبحت الملاحظة عديمة الفائدة ولذلك يجب على المشرف أن يسجل بوضوح فى تقريره الذى يكتبه بعد زيارته للجماعة كل ما لاحظه فـــى أثنـــاء وجوده فى اجتماع الجماعة ليتخذ أساساً لمناقشة بعض المواقف وتحليلـــها مـــع الأخصائى فى الاجتماعات الإشرافية الفردية، كى يساعده على النمـــو والتقـــدم وأداء وظيفته على أحسن وجه ممكن، كما يمكن أيضاً استخدام مثل هذا التقريـــر فى عمليات التقويم الدورى للأخصائى والجماعة .

هذا ويجوز أن يشمل ما يسجله المشرف فى تقريره عن زيارته للجماعة بعض النقط والمواقف التى يصح مناقشتها وتحليلها فى الاجتماعات الإشـــرافية الجماعية والاجتماعات العامة للموظفين لكى يستفيدوا منها، كما يجوز أن يقـــوم المشرف باتخاذ إجراءات وخطوات إدارية معينة تجاه بعض هذه النقط أيضاً .

٣ - التقـــاريــر

التقارير التى يكتبها الأخصائى :

لا شك أن أخصائى الجماعة مسئول عن كتابة التقـــارير المختلفـــة ذات الأهمية الفائقة للجماعة وأعضائها والأخصائى والمؤسسة وميدان خدمة الجماعة

وهناك أنواع مختلفة من التقارير التى يقوم أخصائى الجماعة سواء أكان موظفاً أو طالباً من طلاب الخدمة الاجتماعية بكتابتها فى المناســبات الخاصـــة وحسب الغرض المطلوب من كتابتها، **وأهم هـــذه التقـــارير، هـــى التقـــارير الإحصائية، والتقارير الفردية الخاصة بأعضاء الجماعـــة، وتقـــارير الـــبرامج الخاصة، والتقارير الدورية لاجتماع الجماعات، والتقارير التحليلية للجماعات .**

أما المتطوعون فهم مسئولون أيضاً عن كتابة التقارير وخاصة التقـــارير الدورية المبسطة التى لا تتطلب العمق كتلك التقـــارير التـــى يقـــوم بكتابتـــها الأخصائيون من الموظفين وطلاب الخدمة الاجتماعية، وهـــذا يرجـــع لســـببين واضحين، أولهما عدم تخصيص المتطوعين فى العمل مع الجماعات، وثانيـــهما هو عدم توفر الوقت الكافى لديهم لكتابة التقارير، لذلك يجب أن تقوم مؤسســـات العمل مع الجماعات التى تستعين بالمتطوعين بمساعدتهم على كتابة التقـــارير المبسطة، وذلك بإعطائهم استمارات ذات عناوين محدودة وواضحـــة يســـتطيع المتطوع أن يكتب تحتها ملاحظاته وأفكاره ، هذه العناوين متعـــددة يمكـــن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر من حضر أولاً فأول ومع من الأعضـــاء ، من الذى اقترح شيئاً ، من قال أمراً مهماً أو فعل شيئاً مهماً من هم الأعضـــاء المهمين فى الجماعة ، من يبدو وحيداً ، من الذى يوجد المتاعب والمشـــاكل ، والنشاط ومن اقترحه كيف اتخذ القرار ، استجابة الأعضاء ، والأفكار الجديدة، والخطط الجديدة ، وهكذا.

ويجب على المتطوع أن يفهم أن التسجيل يتضمن نقــط القــوة ونقــط الضعف التى تتعرض لها الجماعة ، هذا ولا يخفى أن مثل هذه التقارير البسيطة لها أهميتها الفائقة فى عملية الإشراف ، حيث يقوم المشرف بمساعدة المتطــوع على النمو وأداء عمله على خير وجه.

مقاومة الأخصائى لكتابة التقارير :

كثيراً ما يقاوم بعض الأخصائيين أو الطلاب أو المتطوعيــن التســجيل وكتابة التقارير ويرجع ذلك عادة إلى عاملين أساسين ، أولهما عدم فهم أغراض وفوائد التسجيل ، أما العامل الثانى فهو عدم مساعدة الأخصائى أو الطــالب أو المتطوع على كيفية كتابة التقرير وهذه نقطة مهمة ، حيث نرى أن كثيراً مــن الأخصائيين فى بدء حياتهم المهنية ، وكذلك الطلاب والمتطوعين يقول للمشرف فى أثناء الاجتماعات الإشرافية : " أنا أقول لك ما حدث ولكنى لا أعرف كيــف أسجله ".

لذلك يجب على المشرف أن يساعد المبتدئين ممن يشرف عليهم علــى التسجيل السليم فيساعدهم على أن يجعلوا بؤرة اهتمامهم فى البداية على كتابــة التقرير من حيث الشكل وأجزاؤه المختلفة ، ومن المستحسن بل من الواجــب ألا يقيد المشرف الأخصائى بشكل معين للتقرير ، بل يعلمه الإطار العام للتقريــر وأجزائه حسب وجهات النظر المختلفة ويترك له حرية الكتابة مهتماً بالمحتويات أكثر من اهتمامه بالشكل أو الصورة التى يكون عليها التقرير ، ولا يخفى علــى المشرف أن بعض الأخصائيين يؤيدون وجهة نظر المشرف فى البناء التكوينــى وما يحتويه التقرير من عناوين وذلك لإسترضائه ، وهنا يجب على المشرف أن يقوم بتفهيمهم أن ليس لزاماً عليهم أن يتقيدوا بوجهة نظره ، وأن لهم الحرية فى اختيار الأسلوب الذى يريدون الكتابة به ، لأن المهم هو الاهتمام بالمحتويــات

أكثر من الاهتمام بالشكل الظاهرى للتقارير كما سبق الإشارة بذلك ، والحقيقة أن لكل مؤسسة من مؤسسات العمل مع الجماعات سياستها الخاصة التى تتبعها فى التسجيل وكتابة التقارير ومحتوياتها شكلاً وموضوعاً، وعلى كل من يعمل فى مؤسسة من هذه المؤسسات اتباع السياسة التى تضعها هذه المؤسسة للتسجيل وكتابة التقارير .

وبعد أن يتقن الأخصائى كتابة التقرير من حيث الشكل يمكن للمشرف أن يساعده للانتقال إلى مرحلة أخرى، وهى التركيز على الجماعة كجماعة وأعضائها وما يقومون به من نشاط أكثر من تركيزه على تحليل نفسه وسلوكه وتحليل المواقف المختلفة والأفراد تحليلاً دقيقاً، ولا شك أن ذلك يساعده على أن يكون دقيق الملاحظة، وبالتالى يساعده على دقة التسجيل وشموله لما يحدث فى أثناء اجتماع الجماعة، وذلك بالإضافة إلى الواقعية التى يجب أن يعيش فيها الأخصائى ليكون مساعداً حقيقياً للجماعة وأعضائها، ثم بعد ذلك ينتقل الأخصائى إلى مرحلة ثالثة، وهى مرحلة التعمق فى دراسة وتحليل سلوك كأفراد وكجماعة، وكذلك دراسة وتحليل المواقف الاجتماعية المختلفة التى تظهر فى أثناء الحياة الجماعية للجماعة ودور الأخصائى فى كل جانب من هذه الجوانب، وغير ذلك من جوانب العمل مع الجماعات، ثم التخطيط لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتكيف .

وبهذه المناسبة نذكر أن هناك بعضاً من المشرفين يطلبون من الأخصائيين تسجيل الاجتماعات الإشرافية الفردية أو الجماعية التى يعقدونها معهم، ولا شك أن فى ذلك زيادة للأعباء التى يقومون بها خاصة وأن ذلك من مسئوليات المشرف نفسه .

والواجب على المشـــرف أن يشـجع الأخصــائى لأخــذ المذكــرات والملاحظات التى يرى أهميتها له فى مثل هذه الاجتماعات لــيرجع لــها عنــد اللزوم بدلاً من تسجيل ما يدور فى هذه الاجتماعات تسجيلاً كاملاً .

التقارير التى يكتبها المشرف :

بالرغم من كثرة أعمال المشرف فى المؤسسة وعدم وجود الوقت الكافى لديه، نجد أن من بين مسئولياته كتابة التقارير عن مقابلاته التمهيدية واجتماعاته الإشرافية الفردية والجماعية والتقويمية، وعن ملاحظاته للجماعات التى يعمــل معها من يشرف هو عليهم كما أنه مسئول أيضاً عن كتابة التقارير التى تتعلــق باجتماعات الموظفين وخاصة فيما يتعلق بمن يقوم بالإشــراف عليــهم ومــدى إيجابياتهم فى الاشتراك فى الاجتماعات وإسهامهم فى المناقشات، ولا شــك أن هذا يساعده على دراسة من يشرف عليهم ومعرفة حاجاتهم المهنية، والتركــيز على المشكلات التى يعرضونها، ومعرفة نقط قوتهم ونقــط ضعفــهم، ونــوع المساعدة التى يحتاجونها، ودلائل تقدمهم وغير ذلك من النواحــى ذات الأثــر الفعال فى مساعدتهم على النمو وأداء مسئولياتهم المهنية علــى أحســن وجــه ممكن.

أنواع التقارير التى يحتاج إليها الإشراف :

تنقسم التقارير التى تحتاج إليها عملية الإشراف إلى قسمين :

أولهما التقارير الإحصائية أو الكمية ، وثانيهما التقارير التــى تتعلــق بالكيف .

<u>فالتقارير الإحصائية أو الكمية هى التقارير التى تعتمد علــى عــرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام، أى عرض الجانب الكمى للموضــوع المراد عرضه، أى أن التقارير الإحصائية تتضمن الحقائق التى يمكن قياســها موضوعياً .</u>

والتقارير الإحصائية فى مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها، فيصح أنها تتعلق بالجماعة أو أعضائها، أو المؤسسة وإمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلى وعلاقة المؤسسة به وهكذا، فمثلاً إذا أردنا أن نعرض بعض البيانات الإحصائية عن إحدى الجماعات، فيصح أن تشمل هذه البيانات عدد الأعضاء فى الجماعة وجنسهم، وعمرهم، وعدد مرات اجتماعهم أسبوعياً وحضور وغياب الأعضاء، وأنواع النشاط وغير ذلك من المعلومات التى يمكن عرضها بالأرقام .

أما عن المجتمع المحلى، فيمكن أن تشمل البيانات الإحصائية الخاصة بالمؤسسة وذلك بمعرفة عدد المراهقين، أو عدد الأطفال التى تقوم المؤسسة بخدمته، وعدد الموجود منه فى المجتمع المحلى ويحتاج لخدماتها، كما يمكن أن تشمل هذه البيانات الإحصائية النواحى الاقتصادية، والثقافية، والصحية والترويحية، والدينية، وعدد الأسر ومتوسط حجم الأسرة، وغير ذلك من المعلومات التى يحتاج إليها القائمون بالعمل فى المؤسسة لوضع الخطط والبرامج التى تساعد على تقديم أحسن الخدمات الممكنة للأفراد والجماعات والمجتمع المحلى بصفة عامة .

هذا ويجب ألا نغفل الحقيقة الواضحة، وهى أن الأرقام وحدها عاجزة عن إعطاء صورة واضحة عن الخبرات الجماعية المختلفة التى يستفيد منها الأفراد والجماعات، ومدى المساعدة التى يقدمها الأخصائى لهم، ونقط القوة والضعف فى هذه المساعدة، وغير ذلك من المسائل التى تتعلق بالكيف لا بالكم، ولذلك لا يقتصر المشرف فى عملية الإشراف على مثل هذه التقارير وحدها، بل يجب أن يعتمد على الأنواع المختلفة من التقارير .

أما التقارير التى تتعلق بالكيف فهى التقارير التى تبين نوع ومستوى الخدمات التى تقدم للأفراد سواء أكانوا أعضاء فى الجماعات التى يعمل معها الأخصائيين الذين يقومون بالعمل مباشرة مع الجماعات أو يؤدون بعض المسئوليات الخاصة بالمؤسسة .

فالتقارير التى يكتبها الأخصائيون تتركز عادة على سلوك الأعضاء فى الجماعة، وعلاقاتهم وتفاعلاتهم فيها، وما يقومون به، ومدى ونوع إسهامهم واشتراكهم فى التفكير، والعمل واللعب، والتعاون فى الجماعة، وآرائهم وتطورها، وقبولها أو رفضها بواسطة الأعضاء فيها، وكيف يؤثر بعضهم فى الأخر، وما يقوم به أخصائى الجماعة كمساعد ومعين للجماعة، وشعوره نحوها، والهدف الذى تريده الجماعة بصفة عامة، ونوع العلاقات والتفاعلات بين الجماعة والجماعات الأخرى والمؤسسة والمجتمع المحلى .

وأما التقارير التى يكتبها المشرف فتتركز عادة على الأخصائى وأسلوبه فى استخدام الاجتماع الإشرافى، والخبرات الجديدة التى استفادها، ودلائل التغير الذى حدث له والمواقف التى نوقشت والقرارات التى اتخذت بالنسبة للخطوات المستقبلة ونوع المساعدة التى يحتاجها والتى تتخذ أساساً للاجتماعات الإشرافية المستقبلة، واجتماعات الموظفين .

ولقد وجد أن استمارة تسجيل أعضاء الجماعة وصحيفة الوجه التى تستخدم عند كتابة التقارير الدورية، واستمارة حصر حضور وغياب أعضاء الجماعة هى أهم المصادر الإحصائية المفيدة فى عملية الإشراف، أما التقارير الدورية التى يكتبها الأخصائى بعد اجتماعاته مع الجماعة التى يعمل معها، والتقارير التى يكتبها المشرف نفسه عن مقابلاته التمهيدية واجتماعاته الإشرافية الفردية والجماعية وملاحظاته للجماعات واجتماعات الموظفين هى أهم

المصادر " الكيفية " فى عملية الإشراف، وعلى كل فإن أهم هذه التقارير والتى غالباً ما تعتمد عليها عملية الإشراف دائماً هى التقارير الدورية التى يكتبها الأخصائى عقب اجتماعاته مع الجماعات التى يعمل معها .

كيف يستخدم المشرف التقارير :

يجب على المشرف أن يقرأ بإمعان التقارير الدورية التى يكتبها أخصائى الجماعة قبل الاجتماع الإشرافى معه، " فجدول أعمال " الاجتماع كثيراً ما يعتمد عليها سواء أكان ذلك بالنسبة إلى المشرف أو بالنسبة إلى الأخصائى نفسه، وهنا يجب على المشرف أن ينتقى النقط والمواقف والموضوعات التى يريد أن يناقشها مع الأخصائى وفقاً للخطة التى يضعها المشرف والتى تحقق النمو للأخصائى، أى أن عملية الإشراف نفسها ليست بعملية مرتجلة ولكنها عملية موضوعة يمهد لها المشرف، كما يحدد أهدافها وفقاً لحاجات الأخصائى وقدراته، أى يجب أن يركز المشرف اهتمامه ومساعدته على ما يجب أن يتعلمه أخصائى الجماعة فقط، ولا يتطرق إلى مناقشة النقط والموضوعات الأخرى إلا إذا تطلب الموقف ذلك، وكانت هناك حاجة ملحة وتتطلب العلاج السريع كما سبق الإشارة إلى ذلك .

كيف تساعد التقارير فى عملية الإشراف :

إن كتابة التقارير جزء من مسئوليات كل من المشرف والأخصائى، ويرى بعض الأخصائيين أن كتابة التقارير عملية استهلاكية للوقت مفروضة عليهم بمعرفة المشرفين، كما أن ضغط مسئوليات عمل المشرفين دائماً ما يكون مثار شكوى البعض منهم بأن ليس لديهم الوقت الذى يضيعونه فى التسجيل، والحقيقة تختلف عن ذلك وتثبت أن الوقت الذى يخصص لكتابة التقارير ليس بوقت ضائع، وذلك لفوائدها المتعددة، فالتقارير وسائل أساسية فى الإشراف،

فالمشرف لا يستطيع أن يؤدى عمله فى المؤسسة على الوجه الأكمل إلاّ إذا كان قادراً على كتابة التقارير وقراءتها وتحليلها وتعليم الغير بواسطتها .

وتكمن فائدة التقارير فى كونها أدوات تساعد على خدمة الأفراد الذين نعمل معهم ونساعدهم، سواء أكانوا أعضاء فى الجماعات التى يعمل معها الأخصائيين أم بالنسبة إلى الأخصائيين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو المتطوعين الذين يقومون بالعمل مع الجماعات، ولا شك أن هذا يذكرنا بالريادة الثانوية، وهى إحدى وظائف الإشراف التى يقوم بها المشرف والتى سبق أن تحدثنا عنها .

وإذا نظرنا للإشراف نظرة عامة، نجد أنه يعتمد أكثر ما يعتمد فى تحقيق أهدافه على الاجتماعات الإشرافية الفردية، وللاجتماع الإشرافى الفردى ثلاثة عناصر متساوية فى أهميتها، هذه العناصر هى الأخصائى والمشرف والتقارير، فهى كالمثلث المتساوى الأضلاع ، ويحضر المشرف الاجتماع الإشرافى ومعه معلوماته وخبراته، ويحضر الأخصائى لاجتماعه ومعه علاقته المباشرة مع الجماعة ومهاراته التى يستخدمها معها، أما التقرير فيمد كلا منهما بالنقاط التى تكون مثار المناقشات بينهما، ومن هنا تتضح فائدة التقرير للأخصائى حيث يساعده على الاستفادة من الإشراف، كما أن للتقرير فائدته بالنسبة للمشرف الذى يهيمن ويوجه عملية الإشراف نفسها حيث يساعده على مساعدة الأخصائى على النمو المهنى وتأدية وظيفته على أحسن وجه ممكن .

هذا <u>ويمكن حصر أهم الفوائد التى تسهم بها التقارير فى عملية الإشراف فيما يلى :</u>

١ – التعرف على الجماعات بالمؤسسة :

تعطى التقارير الفرصة للمشرف لأن يكون على اتصال دائم بالجماعات التى تعمل فى المؤسسة ويكون على علم بما يدور فيها، وهذا يساعد على تنظيم وتنسيق البرامج العامة للمؤسسة، كما أن التقارير تساعد المشرف على التعرف على الجماعة التى يعمل معها الأخصائى ودراستها كوحدة قائمة بذاتها والوقوف على نوع العلاقة التى كونها معهما الأخصائى، والمشكلات التى تواجهها الجماعة وتتبع عملية النمو أو التغير التى تتعرض لها فى أثناء حياتها الجماعية، كما أنه يمكنه معرفة درجة تماسكها، والعشيرات التى بها، والتغيرات التى تطرأ على أهدافها، والمكانة الاجتماعية لكل عضو فيها وما طرأ عليه من تغير، ومدى تقبل الجماعة له، كما يمكنه معرفة المكانة الاجتماعية للجماعة أيضاً فى المؤسسة وعلاقاتها بالجماعات الأخرى بالمؤسسة والمجتمع المحلى، فعن طريق التقارير يرى المشرف كل ما يحدث فى الجماعة، فهو يعرف محتويات البرنامج، ونسبة حضور الأعضاء وعلاقة ذلك بأوجه نشاط البرنامج، كما يمكن للمشرف أن يساعد الأخصائى ليعرف حاجات ورغبات الجماعة وأعضائها والعمل على مقابلتها وإشباعها مستغلاً فى ذلك موارد المؤسسة والمجتمع المحلى سواء أكانت هذه الموارد بشرية أم مادية .

وفى الحقيقة يعتبر التقرير وثيقة لما يحدث فعلاً فى الجماعة، فهو يساعد فى تقويم البرامج لأنه يعكس لنا الحاجات والرغبات المتغيرة والتى يعبر عنها الأعضاء صراحة أو ضمنياً أى بأسلوب غير مباشر، واستجابة الأعضاء لمحتوياته والأسلوب الذى يستخدم فى وضعه وتصميمه وتنفيذه، وغير ذلك من النقط التى تساعد على استخدام البرامج كإحدى الوسائل الفعالة فى مساعدة الجماعات وأعضائها على النمو والتقدم .

وبالاختصار يمكن للمشرف التعرف على الجماعة التى يعمل معها الأخصائى وبذلك يكون قديراً على مساعدته فى الاجتماعات الإشرافية ليقوم بمسئولياته المهنية كاملة على قدر المستطاع نحو الجماعة وأعضائها .

٢ - الاستعداد لملاحظة الأخصائى والجماعة :

سبق أن ذكرنا أن الملاحظة هى إحدى الطرق التى يستعين بها المشرف لمساعدة الأخصائى، وإذا ما أراد المشرف فى بعض الأحيان أن يقوم بزيارة إحدى الجماعات وجب عليه أن يستعد للزيارة، ويتضمن هذا الاستعداد معرفة الأغراض الحقيقية للزيارة، ومراجعة كل ما يعرفه عن الجماعة وبرامجها ومشكلاتها، وكذلك مراجعة ما يعرفه عن الأخصائى، ولا شك أن التقارير الدورية التى يكتبها الأخصائى والتقارير التى يكتبها المشرف نفسه تعد مصدراً حيوياً لذلك .

٣ - الاستعداد للاجتماعات الإشرافية :

تعتبر الاجتماعات الإشرافية سواء أكانت فردية أو جماعية من الوسائل الرئيسية التى يتعلم منها الأخصائى، وتتحسن عن طريقها البرامج التى تقدم للجماعات وتسهم فى ترقية الأسلوب الذى قدم به خدمات المؤسسة، ويتوقف ذلك على مدى استعداد كل من المشرف والأخصائى لهذه الاجتماعات وإسهامها فيها، ولا شك أن مراجعة التقارير تمد كلاً منهما بالنقاط التى سيدور حولها المناقشات فى هذه الاجتماعات، وبذلك يستفيد كل من المشرف والأخصائى، ويصبح المشرف قديراً على توجيه عملية الإشراف بما يضمن نمو الأخصائى وتأديته لعمله على أحسن وجه ممكن نتيجة لاستفادته من عملية الإشراف نفسها، والخلاصة هى أن للتقارير فائدتها الفائقة فى الاستعداد للاجتماعات الإشرافية .

٤ – تتبع نمو الأخصائي :

تتيح التقارير الفرصة للمشرف فى أن يتتبع نمـــو الأخصـــائى، فعـــن طريقها يطلع المشرف على ما تم فى أثناء اجتمـــاع الأخصـــائى بجماعتـــه، فيناقش معه المواقف المختلفة، ويساعده على فهم أخطائه، وكيـــف يصححـــها، ويتلافى حدوثها فى الاجتماعات الأخرى المقبلة، وبعبـــارة أخـــرى يســـتطيع المشرف عن طريق التقارير التى يقوم بكتابتها أخصائى الجماعة الحصول على المادة التى يمكن استخدامها فى الاجتماعات الإشرافية لمساعدته علـــى زيـــادة وترقية مهاراته فى العمل مع الجماعات، وتأديته لوظيفته فى المؤسســـة علـــى أحسن وجه ممكن، ولذلك يجب أن يكون أخصائى الجماعة أميناً فى تسجيل كـل ما يتعلق باتصالاته مع الجماعة وأعضائها سواء داخل الاجتماعات أم خارجـــها حتى لو سجل الخطأ على نفسه، ويعلم أن إثبات الخطأ لا يقلل من شأنه، فـــالكل يخطئ ويستفيد من خطأه، وخاصة إذا توفر الإشراف الفنى اللازم وبذلك تفيـــد مراجعة التقارير فى الكشف عن مدى التقدم الذى يحرزه أخصائى الجماعة فـــى عمله مع الجماعات .

٥ – التقويم الدورى للأخصائى والجماعة والبرنامج :

يدعو التقويم إلى جمع الأدلة والبراهين التى تبين مدى نمـــو أعضـــاء الجماعة كأفراد وتقدم الجماعة كوحدة قائمة بذاتها، وكذلك الأخصائى كما يبيـــن مدى مقابلة المؤسسة لحاجات البيئة المتغيرة، لذلك يجب أن يكون التقويم عمليـــة مستمرة لا تقف عند حد وتكون بصفة دورية تتوقف مدتها على سرعة تطـــور الأفراد والجماعات والمجتمعات والتى تقررها المؤسسة وفقاً للصـــالح العـــام، وتختلف وسائل التقويم وتتعدد باختلاف أغراضه وتعدد نواحيه، إلا أن التقـــارير فى العمل مع الجماعات لها أهميتها الخاصة فى التقويم الدورى الذى يقوم بـــه المشرف للأخصائى وللجماعات التى يعمل معها وبرامجها .

٦ - مواساة الأفراد :

يقوم أخصائي الجماعة بمساعدة أعضاء الجماعات التي يعمل معها على النمو والتقدم ويتم ذلك عن طريق دراسة هؤلاء الأعضاء كأفراد، وتساعد التقارير الأخصائي على دراسة وفهم الفرد وسلوكه في الجماعة، وتتبع عملية النمو أو التغير التي تطرأ بالنسبة لكل عضو من أعضاء الجماعة، ولاكتشاف حاجات ورغبات الأعضاء المتغيرة، ومدى إشباعها وكذلك اتجاهاتهم الاجتماعية ونمو مهاراتهم كما يساعده على معرفة المشكلات التي قد تقف عقبة أمام الأفراد وعدم استفادتهم من الخبرات الجماعية، وكذلك المشكلات التي يعانيها الأفراد في علاقاتهم المختلفة وتطور هذه العلاقات وأنماطها داخل الجماعة .

وقد يصعب على الأخصائي دراسة الأفراد وفهمهم إلى الدرجة التي تمكنه من مساعدتهم على أحسن وجه ممكن، وهنا يجب أن نعرف أن المشرف مسئول أساساً عن تذليل هذه الصعوبات ومساعدة الأخصائي على دراسة وفهم الأفراد حتى يمكنه مساعدتهم، ولا شك أن المشرف يعتمد في ذلك على التقارير التي يكتبها الأخصائي نفسه .

٧ - تحويل الأعضاء إلى أخصائي خدمة الفرد أو المؤسسات الأخرى :

تساعد التقارير كلا من المشرف والأخصائي على كتابة التقارير الوافية عن أعضاء الجماعات الذين يحتاجون إلى خدمات لا تستطيع مؤسسة خدمة الجماعة أو الأخصائيين أو الجماعات نفسها أن تقدمها لهم وذلك عند تحويلهم إلى أخصائي خدمة الفرد إن وجد بالمؤسسة أو إلى المؤسسات الاجتماعية الأخرى التي تقدم الخدمات التي يحتاجها مثل هؤلاء الأعضاء .

٨ - البحوث :

تساعد التقارير المشرف في القيام بالبحوث التي يتطلبها حسن سير العمل والرقي بأساليبه، حيث أنها تحتوي على المعلومات والحقائق التي يمكن جمعها وترتيبها وتصنيفها لمعرفة نقط معينة تتركز حول مقومات العمل مع

الجماعات التى تشمل المؤسسة وأخصائى الجماعة، والجماعة وأعضائها، والبرامج التى تسهم المؤسسة وتساعدها على أداء وظيفتها وتحسين خدماتها، كما أنها تستخدم فى اختيار المبادئ والنظريات التى تستخدم فى العمل مع الجماعات من وقت لآخر للتأكد من مدى صلاحيتها واستخدامها كقواعد للاسترشاد بها، واكتشاف حقائق جديدة تساعد على الرقى والتقدم فى ميدان العمل مع الجماعات .

٤ ـ الاجتماع الإشرافى الفردى

ماهية الاجتماع الإشرافى الفردى :

سبق أن ذكرنا أهمية المقابلة التمهيدية مع الأخصائى ، فهى بداية عملية الإشراف وهى التى تضع الأساس للعلاقات بين المشرف والأخصائى ، وأن تقوية وتنمية هذه العلاقة يتوقف تماماً على نوع الاجتماعات الإشرافية الفردية التى تليها ، وعلى أساسها يقوم الأخصائى ذو الخبرة بالتعمق والتوسع فى معرفته وزيادة مهاراته الفنية وفلسفته الاجتماعية ويستخدم طالب الخدمة الاجتماعية نفسه استخداماً إنشائياً ليفى بمسئولياته المهنية والفنية ، أما المتطوع فيمكنه تحسين مهاراته لكى يؤدى العمل الذى أسند إليه على أحسن وجه ممكن.

فالاجتماع الإشرافى الفردى هو الوسيلة الرئيسية للتفاعل بين المشرف والأخصائى واستمرار عملية التعلم فى أثناء قيام الأخصائى بمسئولياته المهنية، ولاشك أن عملية التعليم لا تتم إلا عن طريق العلاقة الإشرافية السليمة والاعتراف الكامل من جانب المشرف بأن الأخصائى ليس عميل يبحث عن حل مشكلاته الخاصة ، ولكنه شخص مهنى وعضو من هيئة الموظفين بالمؤسسة يبحث عن المعرفة والخبرة والمهارة ، ومن حقه الحصول عليها ، ولاشك أن الغرض المباشر للاجتماع الإشرافى هو مساعدته على النمو وأداء وظيفته أحسن الأداء الممكن.

بعض النواحى الإدارية المتعلقة بالاجتماع الإشرافى الفردى :

وهناك بعض الأسئلة التى تتعلق بالجانب الإدارى للمؤسسة ، كما أنها تتعلق أيضاً بعملية الإشراف ، هذه الأسئلة تتضمن مدة الاجتماع وموعد تكراره.

والحقيقة أنه لا توجد إجابات قاطعة على مثل هذه الأسئلة ، ولذلك لاختلاف ظروف كل مؤسسة عن الأخرى ، إلا أن هناك بعض المبادئ التى يمكن أن يسترشد بها.

وأول هذه المبادئ هو عقد هذه الاجتماعات ، سواء أكانت بالنسبة للموظفين الدائمين لكل الوقت أو بعضه أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو المتطوعين بصفة دورية ، على أن يخصص لها جزء من وقت العمل سواء أكان ذلك بالنسبة للمشرف أم بالنسبة للأخصائى.

ويجب أن تتراوح مدة الاجتماع الإشرافى الفردى بالنسبة للأخصائى حديث العهد بالعمل وتنقصه الخبرة ويعمل بالمؤسسة كل الوقت بين الساعة والساعة ونصف الساعة أسبوعياً ، ويمكن بصفة عامة أن تكون مدة الاجتماع ساعة ، هذا ويجب تخصص نصف ساعة لكل من المشرف والأخصائى للاستعداد للاجتماع ، أما بالنسبة لطلاب كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فيجب أن تتراوح فترة الاجتماع الإشرافى بين ثلاث أرباع الساعة والساعة ، على أن تخصص نصف ساعة أيضاً لكل من المشرف والطالب للاستعداد للاجتماع ، هذا ويستحسن أن تكون فترة الاجتماع الإشرافى الفردى للطلاب ساعة لحاجتهم الماسة للمساعدة فى شتى نواحى الحياة المهنية ، إلا أن بعض كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية قد تضطرها ظروفها الخاصة إلى تخفيض مدة الاجتماع الفردى إلى حوالى نصف الساعة على أن يعوض النقص بعقد اجتماع إشرافى جماعى لهم ، وذلك لاستفادة الطلاب من مزايا هذين النوعين من الاجتماعات الإشرافية.

وأما فى حالة المتطوعين والموظفين لبعض الوقت الذين يقومون بأعمال تقل عن الموظفين الذين يعملون كل الوقت ، فيمكن أن تعقد لهم الاجتماعات الإشرافية الفردية مرة كل أسبوع بصفة دورية على أن تقرن باجتماع إشرافى جماعى لهم كل شهر وقد تضطر المؤسسة فى بعض الأحيان إلى عقد اجتماعين إشرافيين جماعيين كل شهر وقد ترى المؤسسة الاكتفاء باجتماع إشرافى فردى واحد لكل منهم مع عقد اجتماع أو اجتماعين إشرافيين جماعيين لهم جميعاً ، والخلاصة هى أن المؤسسة تقوم بإجراء التعديلات التى تراها سواء فى عدد الاجتماعات الإشرافية ، الفردية أو الجماعية وفقاً للحاجة الفعلية للموظفين والطلاب والمتطوعين لمساعدتهم على النمو والقيام بمسئولياتهم المهنية على خير وجه ممكن.

ولا يخفى علينا أنه كلما قل عدد الاجتماعات الإشرافية الفردية ، كلما غلب الطابع الإدارى على محتوياتها ، وتقل مناقشة النواحى المهنية الواجب مناقشتها والتى تساعد على نمو الأخصائيين وأداء مسئولياتهم المهنية على أحسن حال ممكن ، كما لا يخفى علينا أيضاً أنه كلما كانت الاجتماعات الإشرافية الفردية قصيرة كلما أدى ذلك إلى سطحية المناقشات وعدم الاستفادة منها كما يجب.

والآن وقد عرفنا ماهية الاجتماع الإشرافى الفردى وبعض النواحى الإدارية المتعلقة به ، نريد أن نعرف الطرق التى بواسطتها يصبح هذا الاجتماع الثنائى وسيلة يتعلم منها الطرفان ، ويتحسن عن طريقها نوع البرنامج الذى يقدم للجماعات ويسهم فى ترقية الأسلوب الذى تقدم به خدمات المؤسسة ، سنبدأ بشرح الأغراض التى نرغب الوصول إليها عن طريق هذا النوع من الاجتماعات الإشرافية.

أغراض الاجتماع الإشرافي الفردي :

يجب أن نعرف أن المشرف في أثناء تأديته لوظيفته يتحمل ثلاث مسئوليات واضحة ، هي مسئوليته نحو الشخص الذي يشرف عليه ، ونحو الجماعة الخاصة التي يعمل معها هذا الشخص ، كذلك المؤسسة التي تقدم البرامج وفق حاجة المجتمع الذي توجد فيه ، وهذه المسئوليات متداخل ومتصلة مع بعضها وتؤثر كل منها في الأخرى ، فالمساعدة الإشرافية التي تزيد من معلومات وقدرات وحرية وثقة الأخصائي تسهم مباشرة في تحسين نوع الخدمات التي تقدم للجماعة وكذلك البرنامج العام للمؤسسة وعن طريق ذلك يمكن تحقيق أغراض وأهداف المؤسسة ، وعلى كلٍ يمكن تلخيص أغراض الاجتماعات الإشرافية الفردية والدورية في الآتي :

١- التوجيه :

يقوم المشرف بهذا الدور عندما يقوم بدور الريادة الثانوية ، أي عندما يقوم بمساعدة الأخصائي عندما يكتشف ويحلل المواقف المختلفة في أثناء عمله مع الجماعة ، وعندما تنقص الأخصائي الخبرات والمهارات الكافية للعمل مع الجماعة يقوم المشرف على أساس مع معلوماته وخبراته الكثيرة باقتراح بعض الحلول للمشكلات التي تتعرض لها الحياة الجماعية للجماعة ، ويجب أن يكون المشرف واعياً إلى أن الهدف هو تشجيع الأخصائي للإعتماد على نفسه في التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة التي تتعرض لها الجماعة وباختصار، فالتوجيه هنا يتضمن تقديم المساعدة عند الحاجة وذلك بمساعدة الأخصائي ليزيد ويستفيد من قدراته وخبراته ومهاراته الشخصية وفي حالة الأخصائي الماهر نجد أنه يكفي من المشرف أن يثير موضوعاً للمناقشة ، فتتاح للأخصائي الفرصة للبت فيها برأيه وعلى كل يجب أن يتيح الاجتماع الفرصة للآراء والتفكير المشترك في المواقف المختلفة.

٢- التعليم:

إن الاجتماع الإشرافى الفردى هو خير فرصة تزيد معلومات الأخصائى وبخاصة الذى تنقصه الخبرة بالنسبة لطريقة خدمة الجماعة ومبادئها ، كما أنــه يساعده على زيادة معلوماته بالنسبة لفهم الأفراد وســلوكهم فــى الجماعــات ، فالأخصائى يستطيع أن يعرف المعانى العميقة للمبــادئ والنظريــات بالنســبة للمواقف الخاصة عند مناقشتها مع المشرف فتأخذ صيغتها العمليــة بــدلاً مــن الصيغة النظرية البحتة ، ويتعرف الأخصائى أيضاً على طبيعة وغرض وتكوين وإدارة المؤسسة وعوامل البيئة التى تؤثر فى حياة الجماعة وأعضائها.

والخلاصة أن الإشراف عملية تعليمية ويستخدم المشرف ذو الخــبرات والمهارات والمعلومات الجمة الاجتماع الإشرافى الفردى بصفة خاصة لتعليــم من يقوم بالإشراف عليهم سواء أكانوا من الموظفين أم مــن الطــلاب أن مــن المتطوعين.

٣- الإدارة:

يقوم المشرف فى الاجتماع الإشرافى الفردى بشرح وتوضيــح كيفيــة تنسيق برامج الجماعات التى يعمل معها الأخصائى مع البرامج العامة للمؤسسة، وكذلك للموضوعات المتعلقة باستخدام الخامات والمعدات والموارد بصفة عامة، وما يتعلق بسياسة المؤسسة وما تتطلبه من تقارير وعلاقة الأخصائى بموظفــى المؤسسة وغير ذلك من الشئون الإدارية.

هذا، وإذا ما نظرنا إلى أغراض الاجتماعات الإشرافية الفردية الســابق توضيحها نجد أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً ، بل وتنبــع مــن الوظــائف الثــلاث للإشراف ، ألا وهى الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليمية ، والريادة الثانوية.

الاستعداد للاجتماع الإشرافى الفردى :

يقوم المشرف والأخصائى بالاستعداد للاجتماع الإشرافى ، إلا أن المشرف هو المسئول الأول عن الاجتماع ومحتوياته ، وذلك بناء على حاجة الأخصائى لأنه هو الذى يقوم بدور المعلم فيجب على الأخصائى أن يراجع تقريره الدورى الأخير ، وكذلك التقارير الدورية السابقة التى قد تتصل ببعض النقط والموضوعات التى ستثار فى الاجتماع الإشرافى ، ثم يراجع قائمة النقط والأسئلة التى سبق أن قدمها مع تقريره الدورى للمشرف لمناقشتها فى الاجتماع، ثم عليه أن يفكر ويحلل ويجيب عليها ليشترك ويتعاون مع المشرف فى المناقشة ويستفيد من عملية الإشراف بصفة عامة ، **أما المشرف فيمكن حصر الدور الذى يقوم به للاستعداد والتحضير للاجتماع الإشرافى فيما يلى :**

١- يجب على المشرف أن يقدر حاجات الأخصائى :

وهذا ما يطلق عليه التشخيص التعليمى أو التربوى Educational Diagnosis ، وهو أحد العوامل الأساسية فى عملية الإشراف ، والذى يجب أن يتخذ صفة الدوام والاستمرار ، ويكون أساساً للتخطيط والاستعداد لعملية المساعدة فى الاجتماع الإشرافى ، ولا يمكن معرفة ما يحتاجه الأخصائى بالمستوى المطلوب إليه وفقاً لمسئوليات وظيفته وما يقوم به من أعمال ونموه المهنى بصفى عامة ، ويمكن للمشرف أن يعرف حاجة الأخصائى عن طريق الآتى :

(أ) طلبات الالتحاق بالعمل :

سواء أكان ذلك بالنسبة للموظفين أو المتطوعين أما بالنسبة لطلاب الخدمة الاجتماعية ، فيمكن للمشرف أن يرجع للإستمارات الخاصة بالتدريب التى ترسلها معاهد الخدمة الاجتماعية للمؤسسات التى يقومون بالتدريب فيها ،

هذه الطلبات والاستمارات عادة ما يذكر فيها بيانات مهمة عن هؤلاء الموظفين والمتطوعين والطلاب ، وبخاصة مهاراتهم وخبراتهم وتدريبهم بصفة عامة.

(ب) العلاقة الإشرافية الطيبة :

ومهارة المشرف فى الإشراف والتى تتضمن التقبل وحسن الاستماع وتوجيه الأسئلة ، وتقدير مشاعر الأخصائى وغير ذلك ولاشك أن هذا يشجع الأخصائى على أن يلجأ بمشكلاته وحاجاته إلى المشرف ، ويتحدث عنها معه بصراحة ، كما يساعد الأخصائى أيضاً على الاشتراك والتعاون مع المشرف فى الاجتماعات الإشرافية وطلب المساعدة دون خوف أو تردد.

(جـ) ملاحظة المشرف فى المواقف المختلفة

(د) التقارير التى يكتبها الأخصائى ويقدمها للمشرف قبل الاجتماعات الإشرافية.

٣- يجب على المشرف أن يتأمل الدور الذى يقوم به :

أى يجب أن يفكر المشرف أنه يمثل السلطة لتى قد تقاوم شعورياً أو لاشعورياً ، وأن رغبته فى إنجاز الأعمال وبرامج المؤسسة قد تجعله يتحمل المسئولية الكاملة لما يقوم به الأخصائى من أعمال بأن يخبره بما يفعله ، لأنه من السهل والإسراع أن يخبر المشرف الأخصائى بما يجب أن يفعله ، ولكنه لا يتعلم بهذه الطريقة فهو يستفيد ويتعلم عندما يبدأ المشرف معه حيث هو ويشتركان معاً فى مناقشة وحل الأمور سوياً.

ويجب أن يتذكر المشرف أنه هو والأخصائى يتعلمان فى الاجتماع ، وأن التعليم وبخاصة فى الخدمة الاجتماعية يكون مصحوباً بشعور الخوف ، ومعرفة المشرف بتلك الحقيقة تزيل من الاجتماع بعض العوائق التى تؤثر فى سيره.

والخلاصة هى أن يعد المشرف نفسه نفسياً لعملية الإشراف وما تتضمنه من مشاعر.

٣- يجب على المشرف أن يحضر للاجتماع من حيث مدة الاجتماع ومكانه :

أي يجب عليه أن يخصص للاجتماع وقته المحدد له، والذى يسمح بمناقشة الموضوعات المختلفة وعدم الاستعجال ، حتى لا يأخذ الاجتماع الإشرافى الصفة " الروتينية " ونظر الموضوعات الأخرى بشىء من الاستعجال الذى يضيع الفرصة لجنى الثمار المرجوة من الاجتماع ، هذا ويجب أن يراعى مكان الاجتماع ، فيكون مريحاً وبعيداً عن العوامل التى تعكر صفو الاجتماع والاستفادة منه.

٤- يجب على المشرف مراجعة كل ما يتعلق بما يجوز أن يناقش فى الاجتماع ويجمع وينظم المعلومات التى تسهل مناقشتها :

فعلى المشرف أن يراجع تقاريره وتقارير الأخصائى وملاحظاته عليها ويستعد لمناقشة الموضوعات وثيقة الصلة بحاجات الأخصائى التى يمكن أن تظهر فى الاجتماع وذلك بمراجعتها قبل الاجتماع بوقتٍ كافٍ ، وأن ينظم المراجع والمعومات التى يمكن الاستفادة منها فى مناقشتها ، فإذا كانت الموضوعات خاصة بإحدى الجماعات مثلاً عليه أن يقوم بدراستها ومراجعة تقاريرها التى كتبت أخيراً بمعرفة الأخصائى ، ويجوز أن يقرأ المشرف بعض التقارير التى كتبها هو عن الأخصائى إذا كانت هناك بعض الموضوعات التى تتعلق بالأخصائى نفسه ، كما يصح أن يراجع بعض النواحى الإدارية إذا لزم الأمر ذلك ، وباختصار يجب أن يكون المشرف مستعداً لكل ما يجوز أن يناقش فى الاجتماع.

٥- يجب على المشرف أن يحدد الأغراض التي على أساسها يشترك في الاجتماع.

فهناك عدة أغراض يشترك على أساسها المشرف مع الأخصائي في الاجتماع الإشرافي وهي :-

(أ) تكوين علاقة طيبة بين المشرف والأخصائي.

(ب) استخدام طرق التعليم الحديثة.

(جـ) على المشرف أن يسوس نفسه ويستخدم خبراته وقدراته ليزيد من ثقة الأخصائي بنفسه.

(د) يضع موضع الاعتبار مسئولياته نحو المؤسسة والجماعة والأخصائي.

محتويات الاجتماع الإشرافي الفردي :

أن الغرض الأساسي لعملية الإشراف هو مساعدة الأخصائي على النمو والقيام بمسئولياته المهنية على أحسن وجه ممكن لذلك يجب على المشرف إعداد وتنظيم محتويات الاجتماع الإشرافي وفق حاجة الأخصائي ، وعليه ألا يتمسك بالنقط التي أعدها للمناقشة في الاجتماع ، بل أن النقط التي قد يثيرها الأخصائي والأسئلة التي يسألها لذات أهمية كبيرة في توطيد العلاقة الإشرافية والعمل على نجاح الاجتماع الإشرافي وتحقيق أهداف عملية الإشراف ، كما يجب عليه أن يركز المناقشات التي تثار في الاجتماع حول النقط الثلاث الآتية :

١- المؤسسة وما يتعلق بها :

أغراضها وفلسفتها وسياستها وإدارتها وبرامجها ومواردها ... الخ.

٢- الجماعة التي يقوم الأخصائي بالعمل معها والأعضاء المكونين لها :

فمثلاً يمكن مناقشة النقط التي تدور حول أغراض الجماعة والعلاقات السائدة فيها ومشكلات المجتمع وأثراها على الجماعة ومساعدة الأخصائي للأفراد والجماعة كوحدة واحدة.

٣- الأخصائي ومسئولية وظيفته ومساعدته على القيام بها :

فتدور المناقشات حول دور الأخصائي في المواقف المختلفة ومساعدة الجماعة وأعضائها ، وكيف يستخدم الأخصائي موارد المؤسسة المجتمع المحلي، كما يشجعه على الانضمام إلى الدراسات التدريبية.

ويجب على المشرف أن يساعد الأخصائي على أن يقوم عمله ويزيد من معلوماته ومهاراته ووضع خطة العمل وتنفيذها وحل مشكلاته ، وباختصار ليس المشرف مسئولاً عن أن يملى على الأخصائي ما يجب أن يفعله ، بل هو مسئول عن مساعدته لكي يكتشف من نفسه ما يجب أن يفعله وكيف يفعله.

هذا ويجب أن يبدأ الاجتماع الإشرافي بمناقشة بعض النقط البسيطة السهلة وخاصة النقط والأسئلة التي قد يثيرها ويسألها الأخصائي ، ثم يتدرج منها إلى مناقشة النقط الأكثر صعوبة ، وبالاختصار يجب على المشرف أن يراعى النقط التي يجب أن يراعيها عندما يقوم بدوره التعليمي والذي سبق عرضها وتوضيحها عند شرح الوظيفة التعليمية للإشراف ، على أن يقوم المشرف والأخصائي في نهاية الاجتماع بتلخيص المناقشات التي دارت في الاجتماعات والتوصيات التي توصلا إليها.

أما الطريقة التي تناقش بها الموضوعات المتعلقة بالعمل مع الأخصائي، فهذا يتوقف على المشرف نفسه ، وعلى الأسلوب الذي يراه ويرتاح إليه ، فبعض المشرفين يجدون أنه من المفيد البدء بالتحدث عن الموضوعات العامة ثم التدرج منها إلى نقط الخاصة المراد التركيز عليها ، وهنا قد يجوز مثلاً أن يطلب المشرف من الأخصائي أن يتحدث عن البرنامج بصفة عامة ، ثم توجه المناقشات إلى كيفية استخدام البرنامج لمساعدة الأفراد ثم توجيه المناقشة إلى

استخدام الأخصائي البرنامج لمساعدة بعض أعضاء الجماعة التي يعمل معها ، وهناك بعض آخر من المشرفين يجد أنه من الأفيد أن يبدأ بمناقشة الحالات الخاصة وينتقل بعد ذلك إلى الاستنتاج والتعميم لقواعد والأساليب التي يجب أن تراعى في مثل هذه الحالات ، وسواء استخدم المشرف الأسلوب الأول أو الأسلوب الثاني يجب أن يفهم الأخصائي في النهاية بوضوح الهدف من المناقشات والاستفادة منها في نموه المهني ، هذا ويستخدم الأسلوب الأول عادة عندما يكون الأخصائي حديث العهد بالعمل ولديه بعض المخاوف والمقاومة للإشراف.

صعوبات الاجتماع الإشرافي الفردي :

هناك بعض الصعوبات التي تقف في سبيل تحقيق النتائج المرجوة للاجتماع الإشرافي الفردي ، ولذلك يجب أن يكون المشرف واعياً لها ويعمل على إزالتها ، ويمكن تلخيص هذه الصعوبات في الآتي :-

١- الشعور بعدم الأمن المرتبط بدور كل من المشرف والأخصائي :

يتعلم كل من المشرف والأخصائي عن طريق عملية الإشراف ولذلك يشعر كل منهما بشيء من عدم الأمن عندما يقوم كل منهما بدوره ، علاوة على أن المشرف وبخاصة حديث العهد بالإشراف قد يشعر بعدم الثقة في نفسه خاصة عندما يسأل نفسه إلى أي مدى أقوم بمساعدة الأخصائي على النمو والتقدم ، ولاشك أن هذا الشعور يقف حجر عثرة أمام المشرف في مساعدته للأخصائي ، أما من ناحية الأخصائي فهو يشعر بعدم الأمن لأنه يتعلم وهذا صعب لأنه يتخلص من شيء ملموس تعود أن يقوم به ليتعلم شيئاً غريباً عنه.

وعدم الأمن والطمأنينة من جانب الأخصائى غالباً ما يؤدى إلى أن يقاوم مساعدة المشرف له ، ولذلك يجب أن يتقبل المشرف أعراض ومقاومة الأخصائى لمساعدة المشرف ويوجه عنايته لفهم الأسباب الداعية لذلك ويعمل على إزالتها.

ولأهمية هذه المشكلة وانتشارها فى الغالبية العظمى لعمليات الإشراف سنتحدث عنها بشىء من التفصيل سواء أكان ذلك من الناحية النظرية أما من الناحية العملية وذلك بعد الانتهاء من الحديث عن الاجتماع الإشرافى الفردى.

٣- اتجاه كل من المشرف والأخصائى نحو السلطة :

لاشك أن للمشرف سلطته التى تخولها له وظيفته فى المؤسسة التى قد يسىء الأخصائى إدراكها لخبراته السابقة مع من كانوا فى مراكز السلطة أو لعدم فهمه وإدراكه لمعنى السلطة بصفة عامة ، ولذلك يجب على المشرف أن ينظر لهذه الحقيقة بعينى الأخصائى ويتعرف على شعوره وأسبابه ، ويقدر ظروفه كإنسان له دوافعه وحاجاته وقدراته ووجهات نظره ، ويساعد على إدراك معنى هذه السلطة ، وأنه موجود لمعاونته ومساعدته وليس لاكتشاف الأخطاء ومحاسبته عليها.

ويخطئ المشرف إذا اعتقد بناء على سلطته أن يظهر بمظهر الشخص الذى يستطيع أن يجيب على كل الأسئلة التى يسألها له الأخصائى وأنه يعرف الحل لجميع المشكلات التى يتعرض لها ، ولا يخفى أن نجاح المشرف فى عمله يتوقف على مدى مهارته واستطاعته على تكوين علاقة طيبة مع من يشرف عليه ، وأن يشركه فى إيجاد الحل للمواقف التى يتعرض لها ، وأنه يستطيع أن يقول فى بعض الأحيان أنه لا يعرف الإجابة على بعض الأسئلة التى لا يعرف الإجابة عنها.

ويجب على المشرف أن يكون واعياً لسلطته التـــى يجـــوز أن يســـىء استخدامها وغرضها على من يشرف عليه فى أخذ القرارات وإنجاز الأعمـــال لأنه بذلك يسلب الأخصائى من مسئولياته فى القيـــام بـــهذه الأعمـــال وتحمـــل المسئولية كاملة ، وأن المشرف لم يساعده على تحمل المسئولية والنمو والتقدم.

فالسلطة ليست خطراً ، ولكن الخطر كل الخطر هو ســـوء اســـتخدامها وعلى ذلك يجب على المشرف أن يساعد الأخصائى فـــى إدراك معنـــى هـــذه السلطة ، كما لا يسىء استخدامها لأن يقف حجر عثرة فى نمو العلاقات المهنية بينهما والاستفادة من الاجتماعات الإشرافية.

٣- استخدام الاجتماع الأشرافى لحل المشاكل

أن المشكلات التى تظهر فى الجماعة تتكون عادة مـــن عـــدة عنـــاصر مختلفة. وعلى المشرف عندما يناقش مشكلة من هذه المشكلات أن يقسمها إلـــى عناصرها ، ويقوم بمناقشة وشرح تلك العناصر منفصلة عـــن بعضـــها حتـــى يستطيع أن يفهمها ويتقبلها الأخصائى ، ويتوقف ذلك على قدراتـــه ومهاراتـــه وخبراته .

وهناك بعض الأخصائيين الذين يحاولون أن يخفوا أخطائهم على المشرف لشعورهم أن هذه الأخطاء هى نتاج لفشلهم وعدم القدرة على القيام بـــالعمل ، او أنهم لم يصلوا بعد إلى درجة من المهارة كى يروا الأخطاء التـــى تظـــهر فـــى الجماعة ، ويقولون أن كل شئ فى الجماعة على ما يرام ويسير سيراً طبيعيـــاً ، وعلى المشرف فى هذه الحالة أن يتقبل ذلك ، ثم يسأل الأخصـــائى ان يتحـــدث عن بعض النواحى الحياة الاجتماعية للجماعة كالبرامج أو الأعضـــاء أو غـــير ذلك، ولا شك أن المشرف سيجد المادة الغريزة التى يمكنه أن يســـتخدمها فـــى مساعدة الأخصائى وتعليمه ، كما عليه أن يزيد ثقة الأخصائى بنفســـه ويركـــز اهتمامه على الجماعة وليس على نفسه .

٤- فتور عزم الأخصائي

عندما يعبر الأخصائي عن وهن عزيمته ومضايقته للموقف الذى يتعرض له فى الجماعة أو المؤسسة ، يجب أن نعرف أنه فى حاجة إلى معرفة من قبل المشرف الذى يعمل على مساعدته على التعبير عما يشعر به وتبصيره بالموقف الاجتماعى الذى يواجهه ويجب على المشرف فى الاجتماعات الإشرافية أن يقدر ويثنى على كل عمل نقوم به الأخصائى ويستحق عليه الثناء والتقدير ، أى انه يجب على المشرف أن يعين الأخصائى ويعزز عمله كلما لزم الأمر ذلك .

٥- المشكلات الشخصية للأخصائي

قد يرغب بعض الأخصائيين فى استخدام الاجتماعات الإشرافية لحل مشكلاتهم الشخصية وقد يكتشف المشرف نفسه اضطراب الأخصائيين ومخاوفهم ، وفى كلا الحالتين فأن هناك حاجة للمساعدة ويجب أن نعرف أن المشرف ليس مسئولاً عن المشكلات الشخصية للأخصائى لأن ذلك خارج عن الدور الذى يجب أن يقوم به ، ويستثنى من ذلك حالات سوء التكيف التى لا يستطيع الأخصائى أن يستمر فى العمل بدون علاجها .

٦- اللغة التي يستخدمها المشرف

يخلق المشرفون فى بعض الأحيان صعوبات للأخصائيين الذين يشرفون عليهم بسبب اللغة أو الأسلوب الذى يستخدمونه فى التفاهم معهم ، ولذلك يجب على المشرف أن يستخدم فى معاملاته مع من يشرف عليهم الأسلوب واللغة السهلة ، أى لا يستخدم الاصطلاحات الفنية التى يصعب فهمها وبخاصة مع الموظفين ذوى الخبرة المحدودة والمتطوعين .

تسجيل الاجتماع الإشرافى :

يجب على المشرف أن يقوم بتسجيل ملاحظاته ومحتويات ما دار فى الاجتماع الأشرافى كى يستخدم أساساً لتحديد الخطوات التى يجب اتباعها لمساعدة الأخصائى ، ويجب أن يشمل تقرير المشرف النقط الأتية :-

١- ملاحظات المشرف على الأخصائى وأسلوبه فى استخدام الاجتماع الإشرافى

٢- الخبرات الجديدة التى استفادها الأخصائى .

٣- مظاهر التغير التى حدثت للأخصائى .

٤- المواقف والمشكلات التى نوقشت والقرارات التى اتخذت بالنسبة للمواقف المقبلة .

٥- نوع المساعدة التى يحتاجها الأخصائى والتى تتخذ أساساً للاجتماعات الإشرافية المقبلة واجتماعات الموظفين .

والآن وقد انتهينا من عرض الجوانب المختلفة للاجتماع الأشرافى الفردى ، سنتحدث عن مقاومة الأخصائى للأشراف كما سبق أن أشرنا .

مقاومة الأخصائى للأشراف :

أن مقاومة الأخصائى للأشراف تعد من المشكلات الكبيرة التى تقف حجر عثرة فى سبيل تعليمه وتدريبه فى مجال العمل مع الجماعات ، ولذلك يجب على المشرف أن يستخدم الوسائل التى قد تبدو فى بعض الأحيان " جافة وغير مستساغة لتحقيق النمو الذى يتطلبه أخصائيو الجماعات ، وعلى كل ، فإن توجيه أخصائى الجماعة الذى يقاوم عمليه الإشراف ومساعدة المشرف ليس عملية سهلة.

وهناك أسباب متعددة يقاوم بسببها أخصائى الجماعة عملية الإشراف ومنها أنه قد يخاف أن يفقد اعتماده على نفسه ويصبح متكلاً على غيره ، وهو

المشرف فى هذه الحالة أو أنه أقل مرتبة ومكانة من المشـــرف الـذى يتميز بمعلوماته الغزيرة وخبراته الوفيرة والذى يذهب إليه غالباً كلما واجهته صعوبة أو صادفته مشكلة ، أو أن الأخصائى قد لا يشعر بالحرية دائماً ليعبر عن أفكاره بصراحة ويناقش مشكلاته، كما أنه يريد أن يرضى المشرف وذلك بتنفيذ خططه ومقترحاته التى قد لا يقتنع بها ، هذا بالإضافة إلـــى أن خـبرات الأخصـــائى المدرسية والأسرية ، وعلاقاته مع جيرانه والمجتمع الذى يعيش فيه لذات تـأثير على هذه الظاهرة .

ويتضايق الأخصائى عند ما يرى أن المشرف يطلـــب منـــه دائمـــاً أن يتحدث ، فى حين أن المشرف يأخذ دور المستمع ، فالأخصـــائى يتوقـــع فـــى الاجتماعات الإشرافية الأولى ، أن يأخذ من المشرف مواقف محددة لما سـيقوم به من أعمال مع جماعته ، فهو ينتظر أن يعرف البرنامج الذى ستنفذه الجماعـة وأعضاؤها ، وكيف يتصرف فى مشكلات التظلم ، والضبط الاجتماعى داخـــل الجماعة ، وبدلاً من هذا ، يجد أن المشرف يقوم بسؤاله أسئلة متعددة محـــاولاً اكتشاف اتجاهاته ومعرفة مشكلاته ورغباته ، ومساعدته على حـــل مشــكلاته بنفسه ، وتحليل صفاته الشخصية وغير ذلك ، ولا شك أن كل هـــذه المواقـف الجديدة بالنسبة له وغير المتوقعة تضايقه وتؤثر فيه انفعالها ، وتجعل منه عـادة شخصاً سلبياً لا يقبل المعونة التى يقدمها لـــه المشـــرف ، فيغـــادر الاجتمـــاع الأشرافى وهو غاضب ، ويشعر بأنه لم يستفيد شيئاً يساعده على تأدية عمله كما يجب ، ويستمر ذلك الشعور حتى يدرك الأخصائى أن ذلك لمساعدته لكى ينمـو مهنياً ويؤدى عمله على أحسن وجه ممكن ، ولا يتـــم ذلـــك إلا بأشـــراف واعٍ يساعده على التخلص من هذا الاتجاه الهدام، وهو مقاومة للأشراف ، واستخدامه له استخداماً إيجابياً بناءً .

٥ - الاجتماع الإشرافى الجماعى

ماهية الاجتماع الأشرافى الجماعى :

أن إحدى الوسائل المهمة فى عملية الأشراف هى الاجتماعات الإشرافية الجماعية التى تعد مكملة للاجتماعات الإشرافية الفردية ولا تغنى عنها فى عملية الإشراف .

والاجتماعات الإشرافية الجماعية ، هى اجتماعات يعقدها المشرف مع من يشرف عليهم فقط سواء أكانوا موظفين ، أم طلاب أم متطوعين بغرض مساعدتهم على النمو وأداء مسئولياتهم المهنية خير أداء ممكن . هذا ، ويجب علينا قبل أن نتعمق فى الحديث عن الجوانب المختلفة للاجتماعات الإشرافية الجماعية أن نفرق بينها وبين اجتماعات الموظفين ومؤتمرات الحالات .

فالهدف الرئيسى لاجتماع الموظفين سواء أكان جزئياً أى لعدد من الموظفين أم كاملاً أى لجميع الموظفين هو العمل وإنجازه وبعبارة أخرى أن الوظيفة الأساسية لاجتماع الموظفين بالمؤسسة هو التخطيط والتصميم لإنجاز الأعمال بالمؤسسة ، أى أن اجتماعات الموظفين تختص بمناقشة المسائل اليومية أو يصدر من تعليمات أو قرارات تتعلق بالسياسة العامة للمؤسسة قد يناقش فى بعضها ما يستجد من مواقف تستدعى قرارات متصلة بهذه السياسة قد يشتركون فى إصدارها . كما قد يناقش فى الاجتماع بعض المشاكل المتصلة بالعمل، وفى هذه الحالة يكون موضوع المناقشة قد سبق تحديثه ، ويبدأ المناقشة أحد أعضاء هيئة الموظفين ، أو يدعى متحدث خارجي ليقوم بهذه المهمة من حين لآخر . وفى بعض الأوقات تكون هناك سلسلة من المناقشات التى يقوم على مؤلف جديد له صلة بعمل المؤسسة ، أو يدعى بعض الحاضرين لأعطاء سلسلة من المحاضرات التى تتصل بعمل المؤسسة على أن تتلوها مناقشات . وعلى كل

فإن اجتماعات الموظفين تتطبع بالصبغة الإدارية وتختلف عـــن الاجتماعـــات الإشرافية الجماعية .

هذا ، ويجب أن نفرق أيضاً بين مؤتمـــرات الحـــالات والاجتماعـــات الإشرافية الجماعية .

فمؤتمرات الحالات تعقد داخل المؤسسة لاستعراض الحالات العويصـــة سواء كانت تتعلق بأعضاء الجماعات كأفراد ، أو الجماعات كوحـــدات قائمـــة بذاتها ، وتكون هذه المناقشات بين جميع المشتغلين بالمؤسسة بما فيهم ، عنـــد الحاجة ، طبيب ، وطبيب نفساني ، وأخصائي في علم النفس ، أو غير ذلك من الأخصائيين الذين يحتاج إليهم في مثل هذه الحالات والغرض من وجود هـــؤلاء الأخصائيين هو تشخيص المشكلات على ضوء التقارير والمعلومات الموجودة ، ووضع خطة للعلاج الصالح واستعراض التقدم من وقت لأخر ، أو تقرير تغيير العلاج إذا استدعى الحال ذلك .

والآن وقد انتهينا من أخذ فكرة عامـــة عـــن الاجتماعـــات الإشـــرافية الجماعية وعرفنا الفرق بينها وبين اجتماعات الموظفين ومؤتمـــرات الحـــالات سنتناول فيما يلي الاجتماعات الإشرافية الجماعية بشئ من التفصيـــل مبتدئيـــن بفوائد ومزايا هذه الاجتماعات .

مزايا الاجتماع الأشرافى الجماعى

للاجتماع الأشرافى الجماعى فوائد ومزايا يلمسها من قاموا بالأشـــراف على العاملين فى المؤسسات الاجتماعية بعامة ومؤسسات العمل مـــع الجماعـــات بخاصة .

هذه المزايا يمكن حصرها فى الآتى :-

١- الاقتصاد في الزمن والمجهود :

من الفوائد الأساسية للاجتماع الأشرافى الجماعى هو الاقتصاد فى الجهد والزمن ، ويظهر ذلك واضحاً عندما يشترك أكثر من شخصين لبحث مشكلة أو دراسة بعض الحقائق أو المشكلات المشتركة ، وواضح أيضاً أن المشرف يستطيع أن يوفر الكثير من وقته ومجهوده إذا قام بمساعدة من يشرف عليهم جميعاً فى مشكلة تخصهم أو تخص غالبيتهم دفعة واحدة بدلاً من الاجتماع مع كل منهم على حدة أو مساعدتهم على أساس فردى .

٢- التعاون في حل المشكلات ومناقشة الموضوعات المختلفة :

لا شك أن الاجتماع الأشراف الجماعى يتيح الفرصة للأخصائيين والمتطوعين كى يتعاونون ويشتركوا إيجابياً فى حل المشكلات والموضوعات المختلفة التى تخصهم وتهمهم جميعاً، ولا شك أيضاً أن تفاعل أفكارهم وخبراتهم تساعدهم على النمو بعامة ونمو قدراتهم الإبتكارية بخاصة عن طريق المشاركة الجماعية والاستفادة من بعضهم البعض كما أن المشرف الماهر يستطيع أن يوجههم ويثير الإحساس بالمسئولية نحو التعاون والإسهام فى المناقشات ودراسة الموضوعات موضوع المناقشة والبحث فى الاجتماع .

٣- بث الثقة والطمأنينة في نفوس الأخصائيين :

أن الاجتماعات الإشرافية الجماعية تزيد من طمأنينة الأخصائى وثقته بنفسه لأنه يرى أن لزملائه مشكلات تشابه مشكلاته فلا ينسبها لأسباب تتعلق بفشلة . ولا شك أن هذه هى إحدى الفوائد السيكولوجية القيمة للاجتماعات الإشرافية الجماعية ، خاصة إذا ما كان الأخصائيون من طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين حديثى التخرج الذين تنقصهم الخبرة وفى حاجة إلى بث الثقة والطمأنينة فى نفوسهم مهنياً دون صعوبة وعلى أساس سليم .

٤- رفع الروح المعنوية للأخصائيين وزيادة حماسهم :

لا شك أن وجود الأخصائيين مع بعضهم في الاجتماع الأشرافى الجماعي وتفاعلهم مع بعضهم البعض وكذلك تفاعلهم مع المشرف يزيد حماسهم ويعمل على رفع الروح المعنوية بينهم . ولا شك أيضاً أن ذلك يؤثر بدرجة كبيرة فى نمو الأخصائيين وتأدية وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، وبالتالى رفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة للعملاء .

٥- مساعدة المشرف على دراسة وفهم الأخصائى :

لا شك أن الاجتماعات الإشرافية الجماعية تعد بيئة حيوية تساعد المشرف على دراسة وفهم الأخصائى فى أثناء اشتراكه فى مناقشة الموضوعات المختلفة مع زملائه فى الاجتماع ومعرفة قدراتهم وحاجاته ، وبالتالى يقوم المشرف بتقديم ما يحتاجه من مساعدة سواء أكان ذلك فى الاجتماعات الإشرافية الفردية أو الجماعية.

صعوبات الاجتماع الأشراف الجماعى :

سبق أن عرفنا أن للاجتماعات الإشرافية الجماعية فوائدها ومزايا متعددة ، إلا أن لها بعض المشاكل والصعوبات التى يمكن أن نلخص أهمها فى الأتى :

١- عدم شعور الأخصائى بالأمن فى بعض الأحيان ، ولذلك ينزع إلى السلبية فى الاجتماع ولا يشترك فى المناقشة خوفاً من أن ينكشف أمره أمام المشرف وزملائه .

٢- وجود بعض العوامل الخارجية التى قد تؤثر على العلاقات بين الأخصائيين داخل الاجتماع ، فمثلا حب ظهور بعضهم على البعض الأخر ، وكذلك العلاقات العاطفية بينهم أو المشكلات الانفعالية للأفراد بصفة عامة ، لها

أثرها الفعال على العلاقات بين الأخصائيين مما قد يؤثر تأثيراً سلبياً علـــى سير المناقشات فى الاجتماع .

٣- صعوبة توفير الوقت المناسب للأعضاء الواجب اشتراكهم فى الاجتماع .

٤- ليس من الممكن التركيز على المشكلات الخاصـــة لكـل أخصـائى فـى الاجتماع، ويزيد من الصعوبة اختلاف مسئوليات الأخصائيين بالمؤسســـة واختلاف مستوى خبراتهم ومهاراتهم .

وعلى كل يجب أن يركز ويهتم الاجتماع الأشـــرافى الجمـــاعى علـــى الموضوعات والنقط المشتركة ، أى التى تهم الإحصائيين جميعاً .

ويجب أن يدعو المشرف للاجتماع الأشرافى الجمـــاعى كلمـا دعـت الضرورة ، أى للصالح العام ولو أن بعض المشرفين ينظمونها علـــى فـترات دورية منظمة أطول من فترات الاجتماعات الإشرافية الفردية ، وهى عادة تعتقد كل أسبوعين أو كل شهر . وعلى كل يجب أنم يتوقف طول الفترة أو قصرهـــا على المصلحة العامة فقط ، حتى ولو أدى ذلك لأن تكـون هـذه الاجتماعـات أسبوعية .

ويجب أيضاً ألا يكون عدد الأعضاء فى الاجتماع الأشرافى الجمـــاعى صغيراً حتى لا تكون الخبرات التى يسهم بها الأفراد محدودة ، أو كبيراً حتى لا تظهر مشكلات السلبية فى الاشتراك فى المناقشات ، أو تظـــهر أثـار سـلبية العشيرات بين الأعضاء أو غير ذلك من المشكلات الأخرى ، كما يجب أن يعـد مكان الاجتماع بحيث تراعى فيه العوامل التى تساعد علـــى نجـاح الاجتمــاع والسابق الإشارة إليها عند الحديث عن المقابلة التمهيدية .

المبادئ التى يجب مراعاتها فى الاجتماع الأشرافى الجماعى

هناك مبادئ عامة يجب مراعاتـــها وتطبيقـــها بالنســـبة للاجتماعـــات الإشرافية الجماعية وهذه المبادئ يمكن حصرها فى الأتى :-

١- يجب أن يكون الغرض الأساسى من الاجتماع هو نمو الأخصـــائيين فـــى النواحى التربوية والمهارات . فيجب ألا يستخدم الاجتماع لتوضيح بعـــض الخطط أو أعلان بعض الأمور المتعلقة بالعمل أو الحصول علـــى بعـــض المعلومات وبعبارة أخرى يجب أن تظل النواحى الإداريـــة التـــى يمكـــن إتمامها عن طريق سبورة النشرات والمذكـــرات واللجـــان أو الموظفيـــن الإداريين ، أو الاجتماعات التى تعقد لذلك ، والتى غالباً مـــا تكـــون فـــى اجتماعات الموظفين التى تختلف عن الاجتماعات الإشرافية التى يقصد منها نمو الأخصائيين والمتطوعين والطلاب ومساعدتهم على أداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، أى التى تصطبغ بالصبغة التربوية .

٢- يجب أن تكون أغراض الاجتماعات الإشرافية الجماعية واضحة وتتصـــل بحاجات ورغبات الأعضاء المشتركين فيها ، وتصمم وتوضـــح خططـــها بعناية حتى تأخذ صفة الدوام والاستمرار فى مناقشة الموضوعات المتصلة فى عدة اجتماعات متتالية ، وهذا ليس معناه أنه لا يجوز مناقشـــة بعـــض الموضوعات المنفصلة عن بعضها كل فى اجتماع منفصل ، ولكن يجب ألا يكون ذلك على الدوام .

ولا شك أن مراعاة مناقشة الموضوعات المتصلة فى عـــدة اجتماعـــات متتالية يعمل على رفع الروح المعنوية للأخصائيين ويزيد من حماسهم ، لأنـــهم سيشعرون بقيمة برنامجهم الذى يسير وفق خطـــة موضوعـــة ، أى أن هنـــاك " جدول أعمال " يتصف بالدوام أو الاستمرار النسبى لاجتماعاتهم وهذا أفضـــل

بكثير ، خاصة من الناحية المعنوية والسيكولوجية من عمل " جـدول أعمـال " جديد متغير لكل اجتماع ، الأمر الذى قد يترتب عليه تأجيل مواعيد الاجتماعات لسبب أو لأخر .

٣- يجب أن تصمم محتويات الاجتماعات على أساس ديمقراطى تعـاونى ، أى يشترك الجميع فى تصميمها ، ولهذا فوائده المتعددة ، فهو يعطى الموظفيـن والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية الإحساس بأنهم يشتركون فى عملية نموهم ن ويزيد من رغبتهم وحماسهم فى الانتفاع مـن محتوياتـهم التـى تتركز حول حاجاتهم ورغباتهم ، وعلاوة على ذلك فهى تعبير صريح عـن استخدام مبدأ الديمقراطية الذى يؤكد حقوق الأفراد فـى وضـع الخطـط والسياسة التى تؤثر عليهم .

وعند بدء عملية الأشراف مـع الأخصـائيين ذوى الخـبرة المحـددة والمتطوعين وطلاب معاهد الخدمة الاجتماعية يجب أن يقوم المشرف باختيـار وتحديد الموضوعات التى يرى مناقشتها . وينمو الأخصائيين أو مـن يقـوم المشرف بالأشراف عليهم بصفة عامة عندما يشتركون ويقترحون الموضوعات المختلفة التى يحتاجونها ويرغبون فى مناقشتها .

وقد يتم ذلك عن طريق اجتماع تمهيدى للأخصائيين لوضـع " جـدول الأعمال " أو تكلفة لجنة للقيام بذلك . وعلى المشرف أن يوجه الأعضـاء إلـى الموضوعات التى يرى أنهم فى حاجة إلى دراسـتها ومناقشـتها بنـاء علـى ملاحظاته ن وتقارير الأخصائيين ، وكذلك الاجتماعيات الإشرافية الفردية .

٤- يجب أن يعطى كل عضو فى الاجتماع الفرصة على قدر المستطاع كـى يسهم إسهاماً فعالاً فى عرض أو مناقشة ودراسة بعض الموضوعات التـى

تبحث وتدرس فى الاجتماع حتى يشعر بقيمته كل فرد ، هذا علاوة على الاستفادة ، واكتساب الخبرة الفنية .

٥- يجب تقويم الاجتماع بمعرفة المشرف والأخصائيين المشتركين فيه ، لأن التقويم عملية ضرورية لمعرفة مدى تحقيق الأغراض والأهداف المرجوة من الاجتماع ونتائجه .

هذا وقد سئل عدد ١٥٠ مشرفاً عن العوامل التى تسهم فى نجاح الاجتماعات الإشرافية الجماعية فجاءت إجاباتهم مطابقة لما هو مبين بالجدول التالى :-

جدول يبين العوامل التى تسهم فى نجاح الاجتماع الإشراف الجماعى

العوامل	التوزيع التكرارى
تصميم " جدول الأعمال "	٦٨
اشتراك الجميع فى الاجتماع	٣٩
الاهتمام بالمشكلات التى تخص جميع الأعضاء	٣٩
إتاحة فرصة المناقشة لكل عضو	٣٣
مراعاة الأساليب الديمقراطية	٢٦

ومن الجدول السابق يتضح أن أهم عامل فى نجاح الاجتماع الأشرافى الجماعى هو إعداد " جدول الأعمال " الذى يتضمن وضعه الكثير من النقط السابق الإشارة إليها وليس معنى ذلك هو الإقلال من شأن باقى العوامل الواردة فى الجدول ، فالحقيقة هى أن العوامل الواردة فى الجدول ، كلها مهمة ويجب أن توضع موضع الاعتبار بمعرفة المشرف والأخصائيين ، والمسألة كما يراها الكاتب مسألة الأفضلية فى الترتيب فقط . (٢٠ : ١٩٣)

ولا شك أن المشرف يستطيع أن يحقق أهداف وأغراض الاجتماعات الإشرافية الجماعية باستخدام الوسائل التعليمية المختلفة التى تعينه على تعليم وتدريب من يشرف عليهم . وهذه الوسائل متعددة وتتضمن مجموعة الخبرات المباشرة الهادفة التى يكون فيها الأخصائى إيجابياً نشطاً فعالاً ، وتكون الخبرة التى يمر بها غنية واقعية يمكن أن ترى وتسمع أى تشترك فيها الحواس المختلفة ، وتتميز بان التعليم فيها يكون باقى الأثر غالباً فى ذهن الأخصائى . ومن أمثلتها أن يقوم المشرف بشرح وقيادة بعض أوجه النشاط أو عرض حالة على جماعة الأخصائيين وقيادة مناقشتها ، أو غير ذلك .

وتتضمن الوسائل التعليمية أيضاً مجموعة الوسائل السمعية والبصرية التى منها النماذج والعينات والتمثيليات والتوضيحات العلمية والرحلات والمعارض والصور المتحركة كالسينما والتليفزيون والصور والصور المجسمة الشفافة (الشرائح Slides والأفلام الثابتة Film Strip كما تتضمن أيضاً الرسوم بأنواعها المختلفة . وبالإضافة إلى المجموعتين السابقتين فأن الوسائل التعليمية تتضمن مجموعة الألفاظ سواء أكانت منطوقة كالمحاضرات والمناظرات والندوات والمناقشات ...... ألخ ، أو مكتوبة كالكتب والنشرات والمقالات والمطبوعات بصفة عامة التى لا تدخل الصور أو الرسوم فيها .

وفى الحقيقة نجد أن المشرف فى عمله يستخدم أكثر من المجموعات السابقة فهو قد يستخدم طريقة المحاضرة ، أو طريقة المناقشة (مجموعة الألفاظ) بالإضافة إلى استخدامه لبعض العينات كتقرير دورى لإحدى الجماعات مثلاً ، أو غير ذلك من الوسائل الأخرى ، ونظراً لأهمية المحاضرة والمناقشة ، أما فيما يتعلق بالتقارير التى سبق التحدث عنها كوسيلة من وسائل الأشراف فسيقتصر الحديث عنها فى هذا المجال على طريقة اختيارها واستخدامها فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية .

المحاضرة :

المحاضرة هى عرض للحقائق والمبادئ والنظريات التى يرى المشرف أو المدرس أن يعرفها أعضاء الجماعة التى يتعامل معها . وهى تعطى الفرصة لعرض كمية كبيرة من المعلومات والخبرات فى وقت قصـــير . ولا شــك أن المحاضرة تدعو إلى شئ من السلبية فى التفكير بين المستمعين، وبعبارة أخــرى تعتبر المحاضرة عملية ذات اتجاه واحد من المحاضر للمستمع فــهى بذلــك لا تعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع وتنمى فـــى المســتمع صفة الاتكال والاعتماد على المحاضر الذى يعتبر مصدراً للعلم والمعرفة .

ولا شك أن هذه الطريقة تهتم بالمعلومات وحدها ، وتعتبرها هدفاً فـــى حد ذاتها ، وتغفل جوانب شخصية المستمع الأخرى ، من جســـميه ووجدانيـــة واجتماعية ، كما أن طريقة الإلقاء وثيقة الصلة بمفهوم دكتاتوريـــة الســلطة . فالمحاضر فى هذه الطريقة هو وحده صاحب المعرفة ، وعلى المستمع أن يتلقى المعرفة منه دون معارضة وهذا لا يتفق والديمقراطية التى نحرص عليها والتى تؤمن بقيمة الفرد وكرامته ، وتمنحه حق الاشتراك فى تقرير أمور نفسه ، بينما تشجع المناقشة الإسهام الإيجابى فى عمليات التفكـــير بالنســبة للموضوعــات المعروضة للمناقشة .

وللاستفادة من المحاضرة يجب أن يراعى مستوى معلومات وخـــبرات المستعين لها ، كما يجب أن يكون صوت المحاضر واضحـــاً وحديثــه معــبراً بجلاء عما يريد أن يعرفه المستمعين ، ويمهد للمحاضرة ويقسمها إلى أجـــزاء رئيسية ، وعليه أن يلخص ما يقوله عن كل جزء عند الانتهاء منها ، ويجب ان يتخللها شئ من الحوار والمناقشة والأسئلة التى تجدد النشاط وتبعث على أعمال الفكر كلما أمكن ذلك .

وعلى كل يجب ألا يعتمد الإشراف فى المؤسسات الاجتماعية كثيراً على المحاضرات .

المناقشة :

للمناقشة إذا ما استخدمت استخداماً صحيحاً فلها قيمة فائقة كوسيلة من بين الوسائل التى تستخدم فى تدريب وتعليم الموظفين والطلاب والمتطوعين لأنها تشجعهم على التفكير وتعلمهم إياه .

ويجوز أن نعرف المناقشة بأنها "التعاون المقصود بين أشخاص يفكرون ويتناقشون معاً وجهاً لوجه كأفراد أو كجماعات تعمل معاً تحت إشراف قائد المناقشة"

ويتفق الرأى على أن المناقشة هى من أحسن الوسائل التى تستخدم لتعليم الجماعات صغيرة الحجم التى تتضمن الفصول المدرسية ومجموعة التدريب . ويتوقف نجاح المناقشة والاستفادة منها على قائد المناقشة وأسلوبه فى قيادتها .

ويجب على المشرف فى الاجتماع الأشرافى الجماعى أن يعرض موضوع المناقشة بوضوح واختصار على قدر المستطاع ، ثم يلقى الأسئلة التى تعطى الفرصة لاشتراك الأعضاء وتقدم المناقشة وتركيزها حول موضوع المناقشة ، وعليه أن يضيف إلى المناقشة المعلومات التى يعرفها كلما أتضح أن الأعضاء غير قادرين على إضافة تلك المعلومات ، ويوضح النقط الغامضة التى تخفى عليهم ، ويلقى الأسئلة التى تثير وتشجع الأعضاء على التفكير والإسهام فى المناقشة، وتشجيع الأخصائيين الذين لا يشتركون فى المناقشة على الاشتراك فيها ، ويحد من احتكار البعض الأخر لها ، ويقوم بتخليص النقط والآراء المختلفة من وقت لأخر ليذكر الأعضاء بما قيل ، ويوجه المناقشة إلى الهدف المرجو لها دون تحيز لرأى أو فرد ، ويلخص كل ما دار فى الاجتماع قبل انتهائه ، ويضيف عليه ما يرى أضافته ، ويجوز أن يلقى الأسئلة والموضوعات

التى يصح دراستها ومناقشتها فى الاجتماع المقبل الذى يتفقون علـــى موعــده ومكانه .

هذا ، ويجب ألا يخفى علينا كأشخاص مسئولين عن الأشـــراف علـــى الموظفين والطلاب والمتطوعين أن نعرف أن للمناقشة بعض العيوب ، منها أنها عملية بطيئة ومعطلة فى بعض المواقف التى تحتاج لحـــل ســريع ، كمـــا أن الاجتماع سيبوء بالفشل إذا كان الأشخاص المشتركون فيه يجـــهلون موضـــوع المناقشة. ولذلك يستحسن أن يعطى المشتركين فى الاجتماع الفرصة للاســتعداد والاشتراك إيجابياً فى المناقشة ، كما يجب علـــى المشــرفين أو الأســاتذة أن يساعدوا الأخصائيين باقتراح المراجع والمصادر التى تمكنهم من معرفة بعــض المعلومات عن موضوعات المناقشة حتى يشتركوا إيجابياً فيها .

التقارير التى تستخدم فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية :

أن استخدام التقارير الخاصة ببعض الحالات المفيدة فى مجال الدراســة أصبح واضحاً فى مجال تدريس القانون والطب والخدمة الاجتماعية . ولتدريـب طلاب الخدمة الاجتماعية وإعدادهم لأداء وظائفهم فى المستقبل نجد أن أســاتذة الخدمة الاجتماعية داخل حجرات الدراسة يقومون بعــرض ومناقشــة بعــض التقارير التى يكتبها الأخصائيون المدربون أو التى يكتبها بعض الطلاب أنفســهم لربط النواحى النظرية بالنواحى العملية ويزيد فهم الطلاب وإدراكــهم للمبــادئ والنظريات التى يجب عليهم أن يستخدموها لمساعدة الجماعـــات وأعضائـــها ، وترسم لهم الطريق المسلم للتصرف فى المواقف الاجتماعية التى يتعرضون لها فى حياتهم الجماعية ، وتجنبهم طريقة التجربة والخطأ فى مساعدتهم على قـــدر المستطاع .

هذا ونجد أن المشرفين بالمؤسسات قد يختارون أيضاً بعض التقـــارير لمناقشة محتوياتهم بمعرفة من يشرفون عليهم بصفة عامة لرفع مستواهم المهنى وأداء مسئولياتهم فى المؤسسة على أحسن وجه ممكن . ولكى تؤدى التقـــارير الفوائد المرجوة منها يجب أن يراعى عند اختيارها بمعرفة الأساتذة أو المشرفين النقط التالية :

١- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التى تتمشى مع المستوى المـــهنى للجماعة المراد مساعدتها على النمو المهنى ، ويتضمن ذلك الأخصـــائيين الاجتماعيين وطلاب الخدمة الاجتماعية والمتطوعين .

٢- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التى يراد عرضها على الجماعـة لدراستها ومناقشتها .

٣- يجب أن نختار التقارير بحيث تبرز تصرفات سليمة وأخرى غير ســـليمة فيما يتعلق بالنقط والمواقف التى يراد عرضها على الجماعـــة لمناقشـــتها وبذلك تزيد فوائدها للدارسين .

٤- يجب أخذ موافقه المؤسسة على استخدام التقارير المنتقاة لمناقشـــتها قبـــل استخدامها فى الفصول الدراسية أو فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية .

٥- يجب إعادة صياغة التقارير لتكون مختصرة ومركزة وتؤدى الغرض الذى من أجله ستستخدم للمناقشة للاقتصاد فى المجهود والزمن بالنسبة للمعلـــم والمتعلم .

٦- يجب أن نقوم باستمرار التقارير التى تستخدم للدراســـة والتدريـــب حتـــى نضمن فوائدها .

٧- يجب أن تبدل الأسماء الموجودة فى التقارير المختارة بأســـماء مســـتعارة وتطمس بعض المعالم المميزة للمواقف المختلفة بها ، كما يجب ألا تنـــاقش محتوياتها فى الأماكن العامة حيث يحتمل انتقال موضوعاتها إلى أســـماع الغير كل ذلك تمشياً مع سرية المعلومات .

٦ ـ الاجتماع الإشرافى التقويمى

ماهية الاجتماع الإشرافى التقويمى :

توجه عملية الأشراف عنايتها إلى تحسين البرامج والخدمات التى تقـدم بمعرفة المؤسسة ونحن نعرف أن إحدى وظائف التقويم الأساسية هى مسـاعدة الأخصائى ليقوم بعملة على أحسن وجه ممكن ، أى أن التقويم جزء مـهم مـن عملية الأشراف التى تعطى بدورها الفرصة للتقويم منذ أن تبدأ عملية الأشـراف ، والاجتماعات التقويمية تعطى الفرصة للأخصائى أن يفهم ويعرف بنفسه فـى أثناء تأديته لعمله والتقدم الذى وصل إليه منذ بدء فترة العمل والتدريـب إلـى الاجتماع التقويمى ، كما تعطى الفرصة للمشرف ليوجه الأخصائى والطـلاب والمتطوعين ويساعدهم على النمو والتقدم وتحسين برامج المؤسسة وخدماتها .

فالاجتماع الإشرافي التقويمي هو خبرة تربويـة يجـب أن يمـر بـها الأخصائي حتي يستطيع أن يعرف مواطن قوته وضعفه ويسهم إسهاماً إيجابيـاً في نمو نفسه مهنياً ويؤدي مسئولياته علي أحسن وجه ممكن وبعبارة أخـرى يساعد الاجتماع الأشرافي التقويمي الأخصائي ليعرف أين هو من حيث نمـوه المهني ، ومن أين يبدأ ، وماذا يفعل ليزيل نقط ضعفه ويكتسب المهارات التـي تجعل منه أخصائياً ناجحاً .

ولأهمية التقويم يخصص المشرف فـى المؤسسـة اجتمـاعين مـن الاجتماعات الإشرافية الفردية لتقويم كل أخصائى أو متطوع أو طالب الخدمـة الاجتماعية أولها للاستعداد والتمهيد للاجتماع التقويمى ، وثانيـهما للاجتمـاع التقويمى نفسه .

وجرت العادة أن الأخصائيين الموظفين أو المتطوعيـن يقومـون فـى الظروف العادية مرة كل عام يحدد تاريخه بمعرفة المؤسسة ويعرفه الجميـع ،

والمقصود بالظروف العادية هو أن الموظفين أو المتطوعين يؤدون عملهم على وجه مقبول ، وأن يسير كل شئ سيراً طبيعياً ، أما فى حالة وجود موظف أو متطوع لا يؤدى عمله بدرجة مقبولة ، فيصبح للمشرف أن يعقد معه اجتماعاً إشرافياً على فترات قد تتراوح بين الشهر والثلاثة أشهر حسبما يرى المشرف ، وذلك للتأكد من تغير الأخصائى ونموه بالدرجة المطلوبة ، أما فى حالة طلاب الخدمة الاجتماعية فيقومون مرتين كل عام أولهما عند نهاية الفصل الدراسة الأول ، وثانيهما عند نهاية العام الدراسى ، لان ذلك جزء مهم من برامج الدراسة ، وشرط أساسى فى التدريب العلمى لأنه يساعدهم على النمو وتحسين مستوى الخدمات التى يؤدونها فى أثناء فترات التدريب ، والقيام بوظائف الخدمة الاجتماعية بعد تخريجهم من معاهدهم وكلياتهم .

العوامل التى تساعد على نجاح الاجتماع الإشرافى التقويمى :

هناك بعض العوامل الأساسية التى يجب العناية بها حتى تتم عملية التقويم فى يسر وتؤتى الاجتماعات الإشرافية التقويمية ثمارها الموجودة . هذه الملاحظات يمكن حصرها فى الأتى :

١- يجب أن يتقبل جميع الموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية التقويم ويعترفوا به على أساس أنه جزء من العمل السنوى الذى يجب أن يتم فى مواعيده المقررة ، ولا شك أن عملية التقبل هذه تتوقف إلى درجة كبيرة على العلاقة بين المشرفين ومن يقومون بالأشراف عليهم بالمؤسسة ، والتى يجب أن تكون علاقة طيبة تقوم على أساس من الثقة ، والحرية ، والاحترام المتبادل بين الجميع ، كما أنها تتوقف أيضاً على الجو الاجتماعى السائد فى المؤسسة الذى توجده السلطة فيها نحو التقويم ومعناه

وأهدافه فإذا كان هذا الجو الاجتماعى طيباً تقبل الأخصائيون التقويم وأقبلوا عليه وانتظروه الفوائد التى سيجنونها منه ، أما إذا كان الجو الاجتماعى مضطرباً فإنه يشيع القلق فى نفوس الأخصائيين ولا يتقبلون عن طيب خاطر ، وقاوموه حتى لو اشتركوا فيه على أساس رسمى مفروض عليهم من السلطة بالمؤسسة وفى هذه الحالة من التقويم لا يجنى الجميع للثمار المرجوة.

٢- يجب أن يكون لكل وظيفة مواصفات تتضمن المؤهلات اللازمة لها ، وكذلك مسئولياتها ، وتتخذ هذه المواصفات أساساً لتقويم ، وبمعنى أخر يجب أن يكون لكل أخصائى وظيفة ذات مواصفات ومسئوليات خاصة تتمشى مع مؤهلات ، وبذلك يكون هناك أساس محدد يسترشد به المشرف عند قيامه بتقويم الأخصائى .

٣- يجب أن يكون تقويم الأخصائى بالنسبة للقيام بمسئوليات العمل الذى يقوم بتأديته فقط ، أى أن التقويم يكون بالنسبة إلى الشخص وتأدية العمل المنوط به فى المؤسسة " فلو فرض مثلاً أن أخصائى جماعة عين بمؤسسة ليعمل مع جماعات النشاط المتعددة ، ونقلته الإدارة بالمؤسسة أو هيئة الأشراف فيها ليعمل مع إحدى جماعات الهوايات ولتكن جماعة الفخار مثلاً ، فإن تقويمة يكون على أساس عمله مع جماعة الفخار تلك الجماعة التى يمارس العمل معها ، وليس العمل الذى سبق أن عين من أجله بالمؤسسة لأنه لا يمارس فعلاً .

هذا ، ولو فرض أن أنتدب الأخصائى ليقوم بعمل غير عمله الأصلى لفترة زمنية يعود بعدها لعمله الأصلى ، وحل موعد التقويم بالمؤسسة ، فيجب ان يقوم الأخصائى بالنسبة لعمله الأصلى وليس بالنسبة للعمل المنتدب إليه ،

على أن يذكر ذلك فى تقرير التقويم . كما يذكر أيضاً الحالة التى يؤدى بها العمل المنتدب إليه .

٤- يجب ألا يفاجأ الأخصائى بالتقويم ، بل يجب أن يكون على علم بموعده ونظامه ، حتى يسند له ويشترك اشتراكاً إيجابياً فى عملية التقويم التى يستند نجاحها أساساً على مدى استعداده للاجتماع التقويمى وعلى توجيه المشرف

٥- يجب أن يتم التقويم فى موعد يسبق فترات الإجازات ، أو انتهاء عمل الأخصائى وانتقاله لعمل أخر ، أو قبل انتهاء فترة التدريب العملى بالنسبة لطلاب كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، ليكون هناك وقت كاف وفرصة متوفرة ليستطيع المشرف فيها أن يزيل أثار المشاعر السلبية التى يكون التقويم قد أوجدها عند الأخصائى فى أثناء عملية التقويم ، هذا بالإضافة إلى وجود فرصة كافية يستطيع فيها المشرف مساعدة الأخصائى على الاستفادة من نتائج التقويم .

٦- يجب على المشرف أن يقدر القلق الذى يسود الأخصائى قبل الاجتماع التقويمى وفى أثنائه حتى ولو كان الأخصائى يبدو هادئاً ن فهذا الهدوء يخفى وراءه القلق الذى يوجد لأسباب منها أن الأخصائى غالباً ما يتذكر الأخطاء والنقط التى أثارها معه المشرف فى الفترة التى سيقوم فيها ، وأن نتيجة التقويم لها أثرها الفعال فى حياته المهنية وبالإختصار ، يسود الاجتماع الأشرافى التقويمى مشاعر خاصة تختلف عادة عن تلك المشاعر التى تسود أى اجتماع أشرافى أخر ولا شك أن الأسلوب الذى يظهر به قلق الأخصائى يتوقف كثيراً على شخصيته ، كما يتوقف أيضاً على المساعدة التى قدمها له المشرف فى الاجتماع التمهيدى للتقويم وعلى كل ، يجب

على المشرف أن يهدئ من روع الأخصائى حتى يطمئن ويشعر بالحريـــة فى الاشتراك فى المناقشة والحديث ويشترك إيجابياً فى الاجتماع .

٧- إن نجاح الاجتماع الأشرافى التقويمى يتوقف على التعـــاون والاشـــتراك المتبادل بين المشرف والأخصائى فى الاجتماع والمناقشات التى تدور فيه ، ولو أن المشرف هو المسئول عن توجيه المناقشة نحو ما يـــراد مناقشـــته للوصول إلى الأهداف المرجوة من الاجتماع ، ويجب أن يعرف كل مـــن المشرف والأخصائى آن الاجتماع الأشرافى التقويمى هو فرصة لمســاعدة الأخصائى على النمو والتقدم وليس لاكتشاف أخطائه ومحاسبته عليها .

٨- يجب على المشرف والأخصائى فى نهاية الاجتماع أن يلخصـــا المناقشـــة التى دارت فى الاجتماع ويبرز المشرف للأخصائى نقط القوة والضعـــف عنده لتكون بداية لتقدم جديد للفترة جديدة ، أى يجب على المشرف أن يقدر النواحى الطيبة التى قام بها الأخصائى ويذكر له النواحى التى تتطلب منـــه عناية خاصة ليتقدم وينمو فيها . ويجب علـــى المشـــرف هنـــا أن يؤكـــد للأخصائى بأنه موجود فى المؤسسة لمساعدته ومناقشته فى أى موضوع أو نقطة تتعلق بالنقط التى أثيرت فى الاجتماع الأشرافى التقويمى ، كما يجـــب أن يتم ذلك بأسلوب بسيط واضح ، أى يجب أن تكون اللغة المستخدمة فـــى الاجتماع سهلة وواضحة حتى لا يحدث لبس أو غموض فى إدراك بعـــض النقاط .

أما الطريقة التى تناقش بها اتجاهات الأخصائى ومهاراته فى عملـــه ، فهى نفس الطريقة التى يناقش بها المشرف الموضوعات المتعلقة بـــالعمل مـــع الأخصائى فى الاجتماع الأشرافى الفردى وقد سبق الإشارة إلـــى ذلـــك عنـــد التحدث عن الاجتماعات الإشرافية الفردية .

الاستعداد للاجتماع الإشرافى التقويمى :

ولأهمية الاجتماع الإشرافى التقويمى يجب على المشرف والأخصائى الاستعداد للاجتماع ، فالأخصائى يجب أن يراجع تقاريره التى كان يكتبها على اختلاف أنواعها " ويفكر فى تطوره ونموه بصفة عامة والمشكلات التى صادفته فى عمله وكيف تغلب عليها ، وكيف أستفاد من الأشراف وغير ذلك من النقط والموضوعات التى تتعلق بعمله فى المؤسسة ، كما أن عليه أن يرجع مذكراته وملاحظاته الخاصة بالاجتماعات الإشرافية سواء أكانت فردية أم جماعية، وكذلك عليه أن يرجع ملاحظاته الخاصة باجتماعات الموظفين، والخلاصة عليه أن يفكر ويحلل ويجيب على الأسئلة التى ستثار فى الاجتماع التقويمى والتى سبق أن أثارها معه المشرف فى الاجتماع التمهيدى للاجتماع التقويمى .

أما المشرف فعليه أن يستعد للاجتماع بالطريقة التالية :

١ – على المشرف أن يراجع التقارير التى كان يكتبها الأخصائى نفسه وملاحظاته عليها، كما يراجع التقارير التى كان يكتبها كمشرف بعد الاجتماعات الإشرافية، وينظر إلى التقارير جميعها كوحدة ليعرف منها نقط القوة والضعف لدى الأخصائى، كما يعرف منها نموه وتغييره، كما أن مراجعة المشرف للتقارير تساعده على انتقاء الأمثلة الواقعية التى يمكن استخدامها لتقرير أو شرح وتوضيح بعض النقط التى تثار فى الاجتماع .

٢ – على المشرف أن يراجع ملاحظاته على الأخصائى فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية، وكذلك اجتماعات الموظفين، ولا شك أن ذلك يلقى ضوءً آخر على نمو الأخصائى وتقدمه .

٣ – يجب على المشرف أن يفكر بعض الوقت فى الكيفية التى يتعامل بها الأخصائى معه كمشرف وكذلك مع الموظفين والأخصائيين بالمؤسسة،

ويقارن ذلك باتجاهاته نحو معاملة الجماعة وأعضائها كما يظهر ذلك من التقارير الدورية التي يكتبها الأخصائي ولا شك أن ذلك يلقي ضوءاً على اتجاهات الأخصائي، وبذلك يكون المشرف قادراً على مساعدته، فلو فرض مثلاً أن الأخصائي يتعامل مع الجماعة التي يعمل معها هي وأعضائها بأسلوب ديمقراطي، أي أنه لا يسيطر على الجماعة سيطرة ديكتاتورية ويفرض عليها آراءه في شتى نواحي الحياة الجماعية للجماعة كما يظهر ذلك جلياً من التقارير الدورية التي يكتبها الأخصائي، وكذلك من مناقشاته في الاجتماعات الإشرافية، إلا أن أسلوب معاملة الأخصائي للمشرف وزملائه بالمؤسسة في الوقت نفسه يتسم بالنزعة إلى السيطرة الدكتاتورية وفرض آرائه ومقترحاته وجب على المشرف هنا أن يهتم بالأمر ليكشف الحقيقة ويعرف نقطة الضعف الحقيقية عند الأخصائي ويقوم بتوجيهه التوجيه السليم ليساعده على النمو مهنياً .

٤ – يجب على المشرف أن يتأمل ويدرس اتجاهاته نحو الأخصائي، ونحو تقدمه ونموه بصفة عامة، ولو أراد المشرف أن يحكم حكماً سليماً على عمل الأخصائي ويجب على المشرف أن يتعرف على مشاعره واتجاهاته هو نحو الأخصائي ليحرر ذاته ويتخلص بقدر المستطاع من تأثير العوامل الذاتية التي قد تعوق تقويم الأخصائي تقويماً صحيحاً .

وبالإضافة إلى ذلك يجب على المشرف أن يحاول مراعاة العوامل الأخرى إن وجدت، والتي قد تؤدي إلى الخطأ في تقدير نمو الأخصائي فلو فرض أن بالمؤسسة أثنين من الأخصائيين يؤديان عملهما على وجهٍ غير مرضٍ إلا أن ثانيهما أحسن بقليل من أولهما، نجد أن المشرف يقوم الثاني على أنه شخص كفء يؤدي عمله على وجهٍ مرضٍ كما أننا نجد عادة أن المشرف

حديث العهد بالإشراف يرغب دائماً أن يشعر بأن من يشرف هو عليهم ينمون ويتقدمون بنجاح، وقد تخفى هذه الرغبة فشلهم أو تقدمهم ونموهم الطفيف، ولذلك يجب على المشرف أن يراعى مثل هذه العوامل حتى يكون تقويمه مطابقاً للحقيقة على قدر المستطاع .

٥ – يجب على المشرف أن يساعد الأخصائى فى الاستعداد للاجتماع التقويمى وتتم هذه المساعدة عادة فى الاجتماع التمهيدى الذى يسبق الاجتماع التقويمى نفسه وهنا يجب على المشرف أن يقوم بمناقشة وتفهيم الأخصائى معنى التقويم وفوائده، والمسئول عنه ودور كل من المشرف والأخصائى فيه، والنقط التى يمكن أن تثار فى الاجتماع والأسئلة التى يمكن أن تدور حول بعض هذه النقط، والتى على ضوئها يستطيع الأخصائى أن يحضر ويستعد لمناقشة النقط جميعاً وعلى كل يمكن أن نلخص أهداف الاجتماع التمهيدى للاجتماع الإشرافى التقويمى فى الآتى :

أ) إزالة مخاوف الأخصائى بالنسبة للتقويم، ويتضمن هذا تعريفه معنى التقويم وفوائده .

ب) تعريف الأخصائى وتفهيمه أن التقويم فى الإشراف عملية يجب أن يسهم فيها كل من المشرف والأخصائى وأن يتعاونا معاً لنجاحها .

جـ) إثارة النقط والموضوعات التى ستثار فى الاجتماع الإشرافى التقويمى .

التقارير التقويمية :

بعد أن ينتهى المشرف من الاجتماع الإشرافى التقويمى يقوم بكتابة تقرير تقويمى عن الأخصائى وفيما يلى بعض النقط التى يجب أن يتضمنها التقرير بالإضافة إلى البيانات المعروفة كاسم المؤسسة واسم الأخصائى أو

الطالب واسم المشرف ونوع المسئولية التي يقوم بها الأخصائي وتاريخ التقويم وفترة التقويم وغير ذلك :

١ – الصورة العامة للأخصائي مع ذكر شئ عن شخصيته وخبراته السابقة وعلى أي مدى يساعده ذلك على الاندماج في حياة المؤسسة، ويتضمن ذلك مدى تحمسه للعمل مع الجماعات وقدرته على الخلق والابتكار والتصرف في المواقف المختلفة ومدى صبره واتزانه الانفعالي ومرحه ومظهره الخارجي .

٢ – مدى استيعاب الأخصائي لأغراض المؤسسة وقدرته على استخدام مواردها لمقابلة حاجات الجماعة وأعضائها ومدى عنايته بصيانة هذه الموارد .

٣ – مدى معرفة الأخصائي لموارد المجتمع المحلي وقدرته على استخدامها لصالح الجماعة وأعضائها .

٤ – الأعمال التي يقوم بها الأخصائي بالمؤسسة والسبب الذي من أجله أسندت إليه هذه الأعمال ومدى قدرته على القيام بها وكذلك درجة استفادته منها .

٥ – نمو الأخصائي في قدرته على فهم السلوك الإنساني ودوافع هذا السلوك على أن يتضمن ذلك تقديره للفروق الفردية وفهم الأفراد كأفراد وكأعضاء في جماعات وعلاقاتهم بالمجتمع المحلي .

٦ – مدى نمو الأخصائي في قدرته على تكوين العلاقات مع الأفراد والجماعات واستخدامها لمساعدتهم .

٧ – مدى قيام الأخصائي بمساعدة الجماعة وأعضائها على وضع برنامج يتمشى مع حاجاته ورغباتها واستخدام البرنامج وأوجه نشاطه في تكوين وتنمية العلاقات وحل المشكلات السلوك ومساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم .

٨ – مدى استخدام الأخصائى للإشراف واستفادته منه كوسيلة للنمو المهنى .

٩ – نمو الأخصائى فى عملية التسجيل وكتابة التقارير والقيام بالأعمال الإدارية التى تسند إليه فى المؤسسة .

١٠– توصيات المشرف فيما يتعلق بالأخصائى .

والآن وقد عرفنا الإشراف وأهدافه وأغراضه ووسائله وغير ذلك من الموضوعات التى تتعلق به نود أن نعرف شيئاً عن تقويمه تلك العملية الأساسية والاجبارية التى يمكن بواسطتها معرفة مدى تحقيق الإشراف لأهدافه الرئيسية وهذا ما سنعرض له فيما يلى :

تقويم الإشراف :

إلى الآن لم يقم العاملون فى مجال العمل مع الجماعات إلا بمحاولات قليلة العدد لتقويم الإشراف ولا شك أن المدير المنفذ فى المؤسسة ولجنة شئون الموظفين وأخصائيى الجماعات والمشرفين أنفسهم كلهم مسئولون عن الإشراف فى عملية تقويم الإشراف . وفيما يلى قائمة ببعض النقاط التى يمكن أن تتخذ أساساً لتقويم الإشراف (٢ : ١١٢) .

١ – إلى أى مدى يرغب الأفراد والجماعات فى البرامج ومدى حضورهم للاشتراك فيها ولأى مدى تسمح هذه البرامج بخبرات تقدمية ؟

٢ – إلى أى مدى يظهر الأخصائيون التغير فى اتجاهاتهم ونمو مهاراتهم فى العمل مع الجماعات ؟

٣ – إلى أى مدى يعمل الأخصائيين معاً فى هذه المؤسسة ومدى نمو التعاون بينهم ؟

٤ – إلى أى مدى تقدم اتجاههم للتعلم وتأثير ذلك على عملهم اليومى ؟

٥ – إلى أى مدى يتقبل الأخصائيين مسئولية العمل فى المؤسسة التى يعملون فيها والمؤسسات الأخرى والمجتمع بصفة علمة .

٦- إلى أى مدى يقرأ الأخصائيون ويحاولون الإطلاع على المطبوعات الحديثة؟

٧- إلى أى مدى يعتنى بتقارير الجماعات ، وهل تتحسن محتوياتها نتيجة للإشراف ؟

٨- إلى أى حد يفهم الأخصائيون وظيفة المؤسسة وأغراضها ، وإلى أى مدى يعكس عملهم مع الجماعات هذا الفهم والوضوح ؟

٩- إلى أى مدى يعرف الأخصائيون كيف يقومون أنفسهم ويخططون لدراساتهم الخاصة التى تتعلق بالعمل مع الجماعات ؟

١٠- إلى أى مدى يعمل البرنامج الإشرافى على رفع مستوى المتطوعين ونمو الأخصائيين ؟

١١- إلى أى مدى يعمل المشرف على إيجاد علاقة بينه وبين الأخصائيين وإلى أى مدى يستطيع أن يعبر عما فى نفسه بلغة سهلة يفهمونها ؟

١٢- إلى أى مدى يساعد الإشراف الأخصائيين على دراسة وفهم أعضاء الجماعات ومشكلاتهم والعمل على مساعدتهم ؟

١٣- إلى أى مدى يساعد الإشراف الأخصائيين على دراسة وفهم الجماعات وتحليل المواقف الجماعية التى تتعرض لها ، والتخطيط المناسب لكل موقف منها ؟

١٤- إلى أى مدى يشترك الأخصائيون مع المشرفين فى وضع تفاصيل البرنامج الإشرافى العام ؟

١٥- إلى أى مدى يقوم المشرف بزيارة وملاحظة للجماعات ، والعمل على مساعدة الأخصائيين والجماعات وأعضائها ؟

١٦- إلى أى مدى يقوم الأخصائيون بتقويم عملهم مع الجماعات ؟

المراجـــــع

(١) محمد شمس الدين أحمد : **العمل مــــع الجماعــات فــى محيــط الخدمــة الاجتماعية**، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

(٢) -------------- : **الإشراف فى العمل مع الجماعـــــات** ، القــاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٠.

(٣) أحمد عزت راجح : **أصول علم النفس**، القاهرة ، مؤسســـة المطبوعــات الحديثة ، ١٩٦٠.

(٤) محمد محمد عطية : **التربية والإرشاد فى الخدمة الاجتماعية** ، القـــاهرة ، مكتبة الانجلو ، ١٩٦٦.

(٥) إبراهيم بيومى مرعى ، نصيف فهمى منقريوس ، محمد الظريف ســـعد : **العمل مع الجماعات وعملياته الإشرافية** ، القاهرة ، دار إلهامى للطباعـة ، ١٩٨٩.

(٦) أحمد فوزى الصادى وآخرون : **الإشراف والدراسات المهنية فى العمل مع الجماعات** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩١.

(٧) محمد شمس الدين أحمد ، كرم محمد الجنـــدى ، نبيـــل إبراهيـــم أحمـــد : **الإشراف والقياس فى العمل مع الجماعات** ، كلية الخدمـــة الاجتماعيـــة ، جامعة حلوان ، ١٩٩٩.

(٨) محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **الإشراف فى خدمة الجماعـــة** ، كليـــة الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢.

(9) Wilson Gertrude and Ryland Gladys, **Social Group Work Practice**, Boston, Houghton Mifflin Company, 1949.

(10) Williamson, Margaret, **Supervision New Patterns and Process**, New York, Association Press, 1961.

(11) Dimock, Hedley and Trecker, harleigh B., **The Supervision of Group Work and Recreation**, New York, Association Press, 1949.

(12) Lindenberg, Sidney J., **Supervision In Social Group Work**, New York, Association Press, 1959.

(13) Robinson, Virginia R., **Supervision In Social Case Work**, The University of North Carolina Press, 1956.

(14) Robinson, Virginia P., **The Dynamics of Supervision Under Functional Controls**, Philadelphia University of Pennsylvania Press, 1959.

الباب الثالث
تطبيقات فى العمل مع الجماعات

الفصل الخامس
المنهج العلمي والتحليل المهني للمواقف والتقارير في العمل مع الجماعات

مقدمة:

غالباً ما يشعر الطالب عند دراساته لخدمة الجماعة بسلاسة المادة والقدرة على استيعاب موضوعاتها كل على حدة. ثم لا يلبث أن يشكو من بعض الصعوبات عندما يطلب منه الربط بين الموضوعات بعضها البعض كإبراز العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها أو مبادئ العمل مع الجماعات وأهميتها فى الوقت الحاضر .. الخ.

فإذا ما طلب منه تحليل أحد المواقف من أحد التقارير الدورية أصبح وكأنه فى مشكلة لدرجة أن بعض الطلاب يبدى من الأقوال والتصرفات ما ينم عن عدم تصوره أو توقعه لمثل هذا الطلب فى دراسته لخدمة الجماعة.

وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها ما يرجع للطالب ومنها ما يرجع لمادة الدراسة ومنها ما قد يرجع لأسلوب التدريس للمادة ومدى استخدام أسلوب التطبيقات العملية للمادة النظرية فى الشرح والتوضيح منذ بداية تدريس خدمة الجماعة.

ولقد لاحظنا انتشار هذه المشكلة بين طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة بصفة خاصة حيث يطلب منهم مناقشة مواقف وتقارير مختلفة.

لذلك ومحاولة للتيسير على الطلاب ومساعدتهم على فهم هذه المواقف وكيفية تناولها بالتحليل واستخدام الإطار المعرفى النظرى فى هذا التحليل وكذلك فى التخطيط والمساعدة اللازمة للجماعات وأعضائها، راعينا أن يكون طابع الفصول التى نقدمها للطالب هى الإيجاز مع التبسيط لتشجيعه على تناول الموضوع دون خوف أو تشكك فى قدراته.

ولكن لا يعنى ذلك أن يكتفى الطالب بهذا حتى يمكنه تناول التقارير أو ما تتضمنه من مواقف بالمناقشة والتحليل. إذ لابد من دراسة وفهم الجانب

النظرى لطريقة خدمة الجماعة فهما جيداً وعميقاً حتى تتكـــون لديـــه الحاســـة المهنية الأمر الذى يمكنه من تحليل ومناقشة التقارير بأسلوب علمى.

لهذا أوردت فى هذا الفصل مجموعة من المواقف كتمارين يحاول الطالب مناقشتها بنفسه حتى يمكنه أن يكتسب المهارة المطلوبة فى إدراك وفهم جوانـــب المواقف وتحليلها وتفسيرها.

مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة

قبل أن يتناول مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة، نشير بإيجاز للعنـــاصر الأساسية للعمل مع الجماعات هى:

أولاً : عضو الجماعة :

عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قـــدرات عقليـــة وجسمية وسمات نفسية ومزاجية إلى جانب ما لديه من قيم ومعايير ومعتقـــدات وميول واتجاهات هى محصلة تنشئته الاجتماعية، ولا شك أن أخصائى الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهما عميقاً حتى يمكنه التعـــرف علـــى احتياجاتـــه ورغباته إلى جانب معرفته لقدراته ومهاراته وإمكانياته.

وتهتم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تنكر فرديته بل أن الـــهدف الثلاثى لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة نمو الفرد إلى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما يهتم أسلوب التسجيل فـــى خدمـــة الجماعـــة بعضو الجماعة كفرد سواء فى التقارير الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير الفردى.

ثانياً : الجماعة :

الجماعة ككيان أو كبناء يتكون فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو مجموع سماتهم أو قدرتهم، بل أن للجماعـــة شـــخصيتها المتمـــيزة مـــن بيـــن

الجماعات الأخرى وهى حتماً تستمد خصائصها من عناصر تكوينها ولكنها فـى هذا المركب الكيميائى الذى يختلف فى صفاته عن صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الإيدروجين والأكسجين ولكنه يختلف فى صفاته عن كل منهما.

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقـات وروح معنوية وضوابط .. إلخ. ولذلك فإن أخصائى الجماعة لابـد أن يكـون ملمـاً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها ومشـاكلها وأسـلوب تناولـها والقيادة فيها والمعايير الخاصة بالجماعات وأنواعها .. الخ. حتى يمكن أن يفـهم ديناميكيتها لكى يساعد فى توجيهها ونموها.

ثالثاً : البرنامج :

البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة فى وجود الأخصائى مـن أجـل تحقيق أهدافها وإشباع رغبات أعضائها، فالبرنامج فى خدمـة الجماعـة ليـس مجرد الأنشطة التى يمارسها الأعضاء، ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمـون أو محتوى، ووسائل للتعبير وأسلوب للإدارة.

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات. وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها.

رابعاً : الأخصائى :

الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل مع الجماعـات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهى المهنى المعد نظرياً وعمليا لتولـى أمـر ريادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلا لممارسـة مهنـة الخدمـة الاجتماعية وللعمل بطرقها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزوداً بمجوعـة مـن المهارات الأساسية.

خامساً : المؤسسة :

المؤسسة وهى كيان ووظيفة تسعى الإدارة القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنسيق وتوظيف وإشراف إلى جانب التنظيم واللوائح التى تحد أهداف المؤسسة وبرامجها وشروط الانتفاع من خدماتها ولا شك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية فى إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها. ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة أسلوبها ديمقراطياً فى إدارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الإدارة مع قيم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف والمشترك وهو خدمة العملاء أفراداً وجماعات.

سادساً : المشرف :

المشرف وهى شخص مهنى ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء لهم فى تعاملهم مع العملاء. وهو بإشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الثلاثة للإشراف وهى الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهى المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعة والتقويمية، بالإضافة إلى تقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم.

سابعاً : المجتمع المحلى :

المجتمع المحلى بما فيه من إمكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقاليد (ثقافية) تؤثر فى الأفراد والجماعات وتتأثر بهم، وعلى الأخصائى أن يلم بها

ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التى تطرأ عليها ولا شك أن ذلك يساعده فى فهم ديناميكية الجماعة التى يعمل معها وما توفره من إمكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة.

والآن وقد استعرضنا بإختصار عناصر العمل مع الجماعات يمكن لنا أن نعرف الموقف بأنه التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر سالفة الذكر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة .. الخ، أى أن هناك عدداً كبيراً من الصور التى يمكن أن يكون عليها الموقف، فقد يكون ثنائياً أو ثلاثياً أو أكثر وفقاً لعدد العناصر المشتركة فيه.

ويمكن القول أن هذه العناصر فى تفاعلها تختلف فى تأثيرها، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير فى الموقف أكثر من باقى العناصر.

كذلك فإن الموقف الناتج عن تفاعل العناصر يمكن بدراسته أن نحلله إلى عناصره الأولى ونستنبط أيضاً العوامل المختلفة فى ديناميكيته سواء العوامل المسببة أو المساعدة أو المعجلة.

فقد يضرب العضو (س) العضو (ص) أثناء ممارسة النشاط عمداً ويسبب له إصابة فى ساقه مما يدفع الحكم وهو العضو (م) لطرده من الملعب دون سابق إنذار.

وبدراسة هذا الموقف بين الأعضاء الثلاثة كان العامل المعجل بطرد العضو (س) هو عدوانه على العضو (ص) ومساعد على ذلك وجود العضو(م) كحكم وهو صديق حميم للعضو (ص) ولا يحب العضو (س) أما العامل المسبب فهو نقص مهارة العضو (س) واعتماده على قوته البدنية فى استخدام العنف مع الآخرين.

فالعامل المسبب هو العامل الذى يمكن أن توجد الظاهرة بدونه أما العامل المساعد فهو الذى يدعم تأثير العامل المسبب ولكنه لا يمنع حدوث الظاهرة

بإختفائه أما العامل المعجل فهو العامل الذى لا يتعدى تأثيره سرعة التوقيت فـى ظهور الظاهرة.

ولا شك أن تقييم العوامل من الأمور التى تحتاج إلى خبرة ومهارة وتعتمد على دقة الدراسة وفهم ديناميكية الجماعة فى ضوء المعلومات المتوافرة.

وكلما زادت عناصر الموقف عدد كلما تشابكت العوامل وتعقد الموقـــف ولكن إذا أمكن تتبع الأحداث وتحليل العوامل تحليلاً دقيقاً وموضوعياً باســتخدام الإطار النظرى الخاص بطريقة العمل مع الجماعات أمكن تفهم الموقف، ومن ثم يصبح التخطيط لمقابلته أمراً يسيراً يمهد لعمليات المساعدات المطلوبة.

ويلعب التسجيل الجيد فى هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحــاً ودقيقــاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التى تفاعلت فيها هذه العناصر، ولذلــك فإن غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثـــم دراسته وتحليله.

حيث أن من قواعد تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيـــات التســجيل الخاص بالموقف دون الاعتماد على التخمين، فالموقف يحلل فى إطار مـــا ورد به من معلومات وحقائق.

هذا ومن الضرورى أن ندرك فى هذه المقدمة العلاقـــة بيــن الموقــف والتقرير.

فالتقرير الدورى، الذى يكتب بالأسلوب القصصى يتكون من مجموعة من المواقف المتتالية والمترابطة التى تحدث نتيجة تفاعل العناصر المختلفة لذلك فإن تكامل التقرير يزيد من تفهم المواقف وييسر تحليلها وأن بتر موقف معين مـــن التقرير قد يؤثر على تفهم الموقف، لذلك قد يمهد للموقف بعبارة توضـــح أيــن ومتى حدث الموقف أو تلخيص للأحداث السابقة للموقف المطلوب تحليله. ومــن

المهم العناية بهذا التمهيد لأنه من المعطيات التى يمكن استخدمها فى فهم ودراسة وتحليل الموقف.

فعندما يمهد لموقف ما بأنه حدث مثلاً فى مؤسسة إيداعية للأحداث المنحرفين وفى جماعة مكونة من ١٥ مراهق مضى على تكوينها شهراً واحداً. يمكن الاستعانة بهذه المقدمة فى التعرف على طبيعة المؤسسة والمرحلة السنية للأعضاء وسيكولوجيتهم ومرحلة نمو الجماعة ومستوى تنظيمها هذا، وإذ لم يتوفر مثل هذا التهميد أو التلخيص فإن التحليل سوف يكون فى إطار المعلومات التى تتعلق بالموقف حسب ما وردت بالتقرير فقط دون تخمين.

وتختلف طبيعة تحليل الموقف حسب ما يطلب فيه فإذا كان المطلوب مناقشة تصرف الأخصائى مثلاً فإن التحليل يجب أن يتركز أساساً على سلوك الأخصائى خلال الموقف.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى فإن ذلك يستلزم مناقشة سلوك الأخصائى فى الموقف وما يجب أن يقوم به فى مقابلة هذا الموقف حين وقوعه وبعده، أما إذا كان المطلوب مناقشة الموقف-فإن ذلك يعنى تحليل الموقف كاملا مع تناول كافة العناصر المشتركة فيه.

وقد يطلب مناقشة التسجيل ذاته من حيث أسلوبه واستيفائه شروط التسجيل الجيد.

ولا شك أن وجود أسئلة محددة عن الموقف يسهل على الطالب تناوله وتحليله بينما عدم تحديد السؤال حول الموقف قد يتطلب مهارة أكثر من تحديد أسلوب ومدخل التناول للموقف.

وعلى كل حال هناك قواعد واعتبارات أساسية يجب مراعاتها عند تناول أى موقف بالتحليل، وأهمها الآتى:

(١) تحديد المطلوب من تناول الموقف، هل هو مجرد تحليلـه إلـى عنـاصره الأساسية وأسبابه مثل انقسام جماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعـة العشيرات، أم مناقشة تصرف أحد الأعضاء أو تصرف الجماعة. أم مناقشة دور الأخصائى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسـلوب التسجيل.

(٢) تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فيه ذلك ما يـأتى فـى مقدمـة الموقف "حدث هذا الموقف فى مؤسسة للأحداث لجماعة إجبارية يـتراوح سن الأعضاء فيها من ٩ – ١١ سنة مثلاً"

(٣) استرجاع الإطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عنـاصر الموقف المراد تحليله. مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف مـن جانب التسجيل وجب تذكر مبادئ التسجيل وشروط التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والأجزاء الخاصة بكل تقرير.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى وجب تذكـر طبيعـة دور الأخصائى كمساعد ومرشد معين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب أن يلتزم بها عند قيامه بالدور المهنى والمهارات الإجرائية الواجب أن يلتزم بها ومـدى إيمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهم لطبيعة الأعضاء والجماعات وقدراتـه على توجيه التفاعلات.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فالواجب اسـترجاع مفـهوم الإشراف ووظائفه ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى مراحل نموهم مـن مرحلة الخوف والحساسية الزائدة إلى مرحلة القدرة علـى توجيـه الآخريـن، وكذلك وسائل الإشراف وشروط نجاح كل وسيلة إلـى جـانب اتبـاع مبـادئ الإشراف.

وأما إذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج ويجب أن نسترجع مفـــهوم البرامج ومحتواه وأسلوب إدارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج .. الخ.

من هذا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب استرجاع الإطار النظرى المتعلق به حيث أنها هى مصدر أساسى لمحكات تقويـــم هـــذا العنصر.

(٤) عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين مـــا كان من الواجب أن يكون وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصـــدار أى أحكـــام على القائمين بهذه التصرفات لابد وأن يسبقها حيثيات مستمدة مـــن واقـــع الإطار النظرى السابق الإشارة إليه، فلا يجب أن يحكم على تصرف مـــن تصرفات الأخصائى أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب أو خطأ دون أن تعرف الأسباب التى بنى عليها هذا الحكم.

(٥) أما إذا أردنا أن نبين الخطة الواجب إتباعها من قبل الأخصائى أو المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فإن ذلك يعنى مجموعة الإجراءات المهنيـــة النابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف أو الأخصائى حيال هـــذه الظـــاهرة، ولا شـــك أن هـــذه الإجراءات لابد وأن تتواءم مع خطوات وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة وتقويم.

والآن وبعد أن أوضحنا مفهوم الموقف وأنماطه وعنـــاصره وتعرضنـــاً لأساليب تناوله والخطوات التى تتبع فى دراسة وتحليل أى موقف.

سنستعرض مجموعة من التقارير والمواقف ثم نتناولها بالتحليل وذلك من مجالات مختلفة، وقد راعينا فيها التنوع فى المحتوى بحيث نوضح للطالب كيفية التناول لجوانب الموقف السابق الإشارة إليها.

وسوف نستعرض فى هذا الفصل مجموعة من التقــارير والواقــف ثــم تحليلها ومناقشة جوانبها المختلفة فى ضوء الإطار النظرى لطريقة العمل مــع الجماعات.

تقارير ومواقف تم تحليلها ومناقشة جوانبها المختلفة في ضوء الإطار النظري لطريقة العمل مع الجماعات

التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات

من المهام الأساسية لأخصائى الجماعة قيامه بعملية التسجيل، وللتسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات وسائل متعددة، والتقارير الدورية التى يقوم بكتابتها عقب اجتماعات الجماعة هى إحدى هذه الوسائل، ولها أهميتها الخاصة فى عمليات المساعدة التى يقوم بها الأخصائى مع الجماعة والأعضاء ذلك لأنه فى هذا النوع من التقارير يركز اهتمامه فى وصف ما يدور خلال اجتماعات الجماعة من تفاعلات وعلاقات وكذلك الدور الذى يقوم هو به كمساعد ومعين لهذه الجماعة.

ولا شك أن القيمة الفعلية لهذه التقارير متوقف على مدى مهارة الأخصائى فى اختيار وانتقاء محتوياتها وتنظيم موضوعاتها، وأن اكتساب هذه المهارة يتحقق بالطبع عن طريق المران والتدريب، ولا شك أن قراءة التقارير الدورية أو أجزاء منها ومناقشتها هى إحدى وسائل التدريب الهامة.

وقد اخترنا للطالب – بناء على ذلك – أجزاء معينة من بعض التقارير الدورية تتضمن بعض الأخطاء فى عملية انتقاء المحتويات وطريقته فى تنظيم الموضوعات التى يدرجها بالتقرير الدورى. ثم قمنا بالتعليق عليها، وقد ركزنا تعليقنا فقط على الطريقة التى أتبعت فى التسجيل دون التعرض لمناقشة الدور المهنى الذى يقوم به الأخصائى فى حياة الجماعة ثم جئنا بعد ذلك بجزء من أحد التقارير دون تعليق حيث يقوم الطالب بنفسه بمناقشته وتعليقه على الطريقة التى أتبعها الأخصائى، والمحتويات التى انتقاها أو أغفلها فى هذا التقرير. ومن ثم فإن هذا القسم الذى خصصناه لموضوع التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات يتضمن ما يلى:

أولاً: جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد، ثم التعليق على هذا الجزء.

ثانياً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات بنادى اجتماعى، ثم التعليـــق عليه.

ثالثاً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات المدرسية، ثم التعليـــق عليـــه أيضا.

أولا: جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد

جاء فى صدر تقرير تحليلى قام بإعداده أخصائى يعمل مع جماعة للفتيان بإحدى المحلات الاجتماعية لرواد ما يلى:

"لقد أخذت على عاتقى قبل بدء العمل مع هذه الجماعـــة، وقبـــل قيـــامى بتسجيل تقارير عملى معها أن أقرأ معظم ما كتبه عنها زميلى الأستاذ / ------- - الأخصائى الاجتماعى الذى قام بالعمل معها حوالى سبعة أشهر، فقـــرأت مـــا يقرب من أربعين تقريراً دورياً قام بتسجيلها أيماناً منى بأن التقارير التى كتبـــت عن الجماعة بمعرفة أخصائى سابق تعتبر مصدراً هامـــاً للمعلومـــات النســـبة للأخصائى الجديد تساعده على فهم الجماعة وأعضائها .. الخ. وقد ظننت أننـــى أدركت بذلك الكثير عن خصائص هذه الجماعة سواء من ناحية العلاقات بيـــن الأعضاء أو مراكزهم، أو العشيرات وغيرها. ألا أننى وجدت الجماعة – بعـــد فترة وجيزة من العمل معها – تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرجت به مـــن تلك التقارير وعللت ذلك بحداثة عهد زميلى السابق بمثل هذا العمل، وبدأت فـــى دراستها بنفسى من جديد.

التعليق:[1]

(١) أن هذا الجزء يعتبر من حيث المبدأ حشو لا لزوم له إلى جانب اعتماده على الأسلوب الإنشائى الذى يقلل من القيمة العملية للتقارير التى يقوم الأخصائى الاجتماعى بكتابتها بصفة عامة. وإذا ما افترضنا أن الأخصائى قصد بهذا الجزء توضيح شئ عن تاريخ هذه الجماعة فكان الأوفق به أن يستخدم عبارات سهلة مختصرة ومحددة المعنى وكأنها إجابات لمثل هذه الاستفسارات:

أ- متى تكونت هذه الجماعة؟

ب- ما نوعها؟

ج- كم عدد أعضائها؟ ... وهكذا

(٢) وبالنسبة لكونه وجد الجماعة تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرج به من قراءة هذا العدد من التقارير وتعليله ذلك بحداثة عهد الأخصائى السابق بمثل هذا العمل، فإننا نعلق على هذا بما يأتى:

أ- يبدو أن الأخصائى الذى قام بكتابة هذا الجزء هو حديث العهد وليس الأخصائى السابق كما يظن.

ب- لا مانع من أن يعرف الأخصائى شيئاً عن ماضى الجماعة التى سيقوم بالعمل معها إيماناً منا بتأثيرات الخبرات الماضية للإنسان على حياته الحاضرة، "إلا أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية لا يحتاج دائماً إلى جمع المعلومات العميقة التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها"

---

(١) يلاحظ أن تعليقنا – سواء على هذا الجزء أو الأجزاء التالية الخاصة بموضوع التسجيل سنقتصره على الطريقة التى أتبعها الأخصائى فى كتابة التقارير، دون التعرض لدوره المهنى مع الجماعة.

ج- ومما لا شك فيه أن الأخصائى قد أضاع الكثير من الجهد والوقت فى قراءة هذا العدد من التقارير (٤٠ تقريراً) "والحقيقة أن الأخصائى الماهر يجب عليه أن يعرف بمهارته وحساسيته وخبرته كل ما يريد معرفته من معلومات تعينه على مساعدة الجماعة وأعضائها من واقع الحوادث والمواقف الاجتماعية الجارية فى الجماعة التى يعمل معها، بغض النظر عن العمل على التعمق فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن ماضى الجماعة وأعضائها".

د- ويقول الأخصائى فى هذا الجزء .. أنه ظن بعد قراءة هذا العدد من التقارير أنه أدرك الكثير من خصائص هذه الجماعة، إلا أنه وجد الجماعة بعد فترة من العمل وكأنها شئ مختلف تماماً .. ويتعجب لذلك. ثم يحاول تفسيره فيلقى بالتبعة على الأخصائى السابق ونقول فى هذا الصدد أن قراءة الأخصائى لهذا العدد من التقارير جعلته يدرك فعلا الكثير عن خصائص هذه الجماعة، وليس هذا مجرد ظن منه، ولكن فى الواقع أن تلك الخصائص كانت عليها الجماعة فى وقت سابق للوقت الذى عمل معها فيه، ولا غرابة فى أن يجد الجماعة بعد ذلك وكأنها شئ مختلف كما يقول. وفى هذا الصدد قال الأستاذ الدكتور / محمد شمس الدين أحمد "لقد وجد كثير من الأخصائيين الذين يرجعون إلى تقارير الجماعة السابقة وجمع المعلومات السابقة عن الجماعات وأعضائها، أن علاقات الأفراد بعضهم بالبعض الأخر وعلاقتهم بالأخصائى كثيراً ما تتغير عن تلك التى كانت موجودة فى الماضى والتى سبق تسجيلها بمعرفة الأخصائيين السابقين .. الخ.

ثانيا:جزء من تقرير دورى عن جماعة بأحد الأندية الاجتماعية

جاءت الفقرة التالية ضمن التقرير الدورى الخامس لاجتماع إحدى الجماعات بأحد الأندية الاجتماعية، وكانت هذه الجماعة مكونة من (٢٢) عضواً، وفى مرحلة العمر (١٢ - ١٤) سنة.

وفى المساء، وبالرغم من أن الساعة متأخرة نسبياً، إلا أن الجماعة أصرت على عقد اجتماع لمناقشة مشكلاتها، وعند ما طرحت مشكلة ميزانية الجماعة للمناقشة اقترح العضو (حمدى) زيادة قيمة اشتراكات العضوية فاعترض بعض الأعضاء، بل أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية وفى نفس الوقت وافق البعض الأخر، بنما لم تحدد الغالبية رأيها.

التعليق:

من التسجيل السابق نلاحظ أن الأخصائى قد أغفل بعض الجوانب الهامة وذلك أنه لم يحدد مثلا ساعة بدء اجتماع الجماعة وأكتفى بقوله أنها ساعة متأخرة نسبياً، وهل هى تدخل ضمن فترة النشاط المسموح بها للجماعة بالمؤسسة من عدمه، كما لم يتبين نوع هذا الاجتماع وما إذا كان اجتماعا طارئاً مثلا أو اجتماعا دورياً عادياً. ولم يبين كذلك من الذى طلب عقد هذا الاجتماع وممن طلبه، وكيف طلبه، وشعور الأعضاء الآخرين واستجاباتهم نحو هذا الطالب، وأن كلمة الإصرار التى استخدمها لم توضح صورة الموقف وكان الأجدر به أن يوضح الشكل الذى اتخذه هذا الإصرار.

كذلك لم يبين المكان الذى عقد به هذا الاجتماع، ومن الذى قام بإعداده وما هى محتوياته، ثم من رأس هذا الاجتماع وكيف عرضت الموضوعات للمناقشة. ثم كيف تقدم العضو (حمدى) باقتراحه وماذا قال، وما قيمة تلك الزيادة التى اكتفى الأخصائى بالإشارة إليها.

كما نلاحظ أنه ذكر أن بعض الأعضاء قد اعترض، ولا شك أنه يهمنا فى طريقة العمل مع الجماعات أن نعرف أسماء الذين اعترضوا، وأسباب اعتراضهم، وما إذا كان الاعتراض سمة مميزة لسلوكهم أم لا، بل ويهمنا أن نعرف أيضاً صور التعبير عن هذا الاعتراض وهل هو تعبير لفظى أو تعبير غير لفظى وما هى الألفاظ المستخدمة فى هذا التعبير إذا كان لها دلالة خاصة، واستجابة العضو مقدم الاقتراح تجاهلها، فكما نعلم هناك أساليب مشروعة ومقبولة للاعتراض، وهناك أيضاً أساليب غير مقبولة وبيان ذلك بالتالى يعتبر بمثابة مؤشر من المؤشرات التى توضح مستوى نضج الجماعة، بل ونوعية العلاقات داخلها،وقد أدرك الأخصائى أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية إلا أنه أغفل توضيح جوانب كثيرة إزاء هذا السلوك: فمن هو المعترض، وكان يجب عليه ذكر أسمه وبيان نوعية العلاقة بين هذا العضو وزميله مقدم الاقتراح، ثم ما هى تلك الألفاظ النابية التى ذكرها، ولمن وجهها، هل قصد بها العضو مقدم الاقتراح، أم قصد بها الأخصائى أم الجماعة، أم أنه قصد بها المؤسسة ككل، وما هى استجابة مقدم الاقتراح لتلك الألفاظ وما هو شعور الجماعة ككل، واستجابتها تجاه هذا السلوك، هل استنكرته مثلا أم قبلته وماذا كان موقفه هو كأخصائى.

ثم يعود الأخصائى بعد ذلك فيقول – مستخدماً نفس الأسلوب أن البعض قد وافق دون ذكر أسماء أولئك الذين وافقوا ..

وهكذا يتضح لنا أن مثل هذا المستوى من التسجيل لا يفيد عملية المساعدة فى محيط خدمة الجماعة ما لم تراعى الاعتبارات التى وردت بالتعليق.

ثالثاً: جزء من تقرير دوري من إحدى الجماعات المدرسية

كانت اللجنة الاجتماعية – وهي جماعة مكونة من ثمانية عشر عضواً بإحدى المدارس الإعدادية للبنين – تستعد للإحتفال بذكرى الهجرة النبوية في شكل ندوة تقام بهذه المناسبة. وجاء في التقرير الدوري الذي كتبه الأخصائي الثاني الذي عقدته الجماعة لهذا الغرض ما يلي:

حاول العضو (سامح) أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتماع الجماعة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الآخرون دون أية مراعاة لقواعد المناقشة المنظمة، ومن أبرز الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك (عادل ، ورأفت ، وخالد)، ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقرر الجماعة العضو (طلعت) لم يكتسب بعد المهارة الكافية التي تمكنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت في اعتباري تدريبه ومساعدته سواء داخل الجماعة أو خارجها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة. هذا، بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه يميل سلوكه العام إلى الانطواء، الأمر الذي لا يساعده على التفاعل بسهولة مع الأخرين، وقد لاحظت ذلك عليه في أكثر من موقف سواء بفناء المدرسة أو الفصل أو حتى في غدوه أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلب على مشكلته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسته ولن أدخر جهداً في سبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمه أستاذ بالمعاهد الأزهرية. وفي نفس الوقت والد للتلميذ (كامل) بالسنة الأولى فصل خامس بالمدرسة ويمكن استضافته في هذه المناسبة، وقد قبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بالغ ظهر في عبارات الشكر والثناء التي وجهوها إليه.

وقد قمت بدوري بتشجيع هذا الاقتراح إيماناً مني بقيمة مثل هذه الندوات التي تتيح للأعضاء فرصاً ذهبية للتزود بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيم

الفاضلة والاتجاهات الإنسانية، إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعليم قواعد المنافسة المنظمة.

التعليق:

من التسجيل السابق يتضح ما يلى:

أن الأخصائى لم يسترسل فى عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها فى الاجتماع، بل قطعها من وقت لأخر إما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف أخـو أو بإطنابه فى وصف سلوك فردى أو جماعى .. إلى غير ذلك، وهذا من شأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تتضمنه من تفاعل بين الأعضاء أو بينهم والأخصائى حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع مثل هذه الطريقة فى التسجيل تجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الأخصائى فى عمليات المساعدة التى يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن الرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعرف على أية معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلك من وقت ومجهود، إذ أن الأخصائى فى هذه الحالة سيضطر لقراءة جميع التقارير الدورية التى سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه على جزء معين منها. وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الأخصائى بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يرعون آداب المناقشة أثناء الاجتماع أخذ فى تحليل هذا السلوك، بل أنه خطط أيضاً لهذا الموقف، وكان الأجدر به أن يؤجل ما كتبه فى هذا الصدد ابتداء من عبارة ... "ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة .. حتى قوله : على القيام بدوره". ليدرجه بالجزء التحليلى والتخطيطى من التقرير. وبالمثل ما ذكره عن العضو (سامح) وذلك ابتداء من العبارة .. "بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه .. حتى قوله : مستعينا بأفراد أسرته ومدرسته"

كما يلاحظ أن الأخصائى استخدم الأسلوب الإنشائى فى أكثر من موضوع كقوله : أو حتى فى غدوه ورواحه .. وقوله : عبارات الشكر والثناء. كما أنه أطنب فى وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، كقوله: إيماناً منى بقيمة مثل هذه الندوات التى تتيح . إلى قوله: قواعد المناقشة المنظمة. بالإضافة لاستخدامه صيغ المبالغة فى أكثر من عبارة كقوله : لن أدخر جهداً .. وتقدير بالغ .. وفرصاً ذهبية .. وفرصاً لا تعوض.

وغنى عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما يقلل من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تستنفذ الكثير من وقت الأخصائى وجهده سواء فى كتابتها أو عند رجوعه إليها.

دور الأخصائى فى مساعدة الجماعات

ناقش الموقف التالى من وجهة نظرك كأخصائى جماعة:

"فوجئ الأخصائى الاجتماعى بعد أن توجه مع الجماعة إلى مقر الاجتماع أن الحجرة غير مرتبة وتسودها الفوضى ويتناثر فى جوانبها بعض الأوراق المهملة، فأبدى استيائه لذلك أمام الأعضاء وبدأ فى جمع بعض الأوراق المهملة فقام الأعضاء بمساعدته فى تنسيق المكان حتى صار مرتباً ونظيفاً، وأثناء ممارسة بعض التمرينات الرياضية دفع أحد الأعضاء عضواً أخر من الخلف فأنكفأ على وجهه فقام الأخير وتشابك بالأيدى معه ولما تدخل الأخصائى ونبه العضوان إلى خطئهما وجه إليه العضو الذى أنكفأ على وجهه بعض ألفاظ السباب التى مست والدته. وهنا صفع الأخصائى العضو على وجهه وأعلن بانفعال فصله من المؤسسة وتوجه إلى المشرف منفعلاً بأنه سيعيد النظر فى العمل داخل مؤسسة لا تتفق القيم فيها مع حفظ كرامة الذين يعملون من أجل الترويح عن أبناء البيئات المنحطة اجتماعياً"

المناقشـــة

أولاً:

أن إبداء الأخصائي لاستيائه من عدم نظافة حجرة الاجتماع أمراً لا غبار عليه من الوجهة المهنية ولكن الذى يؤخذ على الأخصائى أسلوب التعبير عـــن هذا الاستياء، وكان يجب على الأخصائى أن يناقش مع الجماعة هـــذا الموقـــف ويطلق العنان لتفكيرهم وتفاعلاتهم حتى يقتنعوا بأهمية النظافة ودورهم فى ذلك. أما من حيث قيامه جمع الأوراق المهملة من الحجرة فإن ذلك قد يرجع إلى أنـــه يرغب فى أن يعطى الأعضاء القدوة الصالحة لأن الأخصائى ليـــس مســـاعداً ومعيناً فحسب ولكنه يعتبر فى نظر الأعضاء المثل والقدوة والمعلم ولكن كـــان الأجدر أن يتم ذلك بعد مناقشة الأعضاء فى الأمر .

ثانياً:

تدخل الأخصائى لتنبيه الأعضاء إلى خطئهم عن طريق الوعظ والإرشـــاد يخالف المهارات الفنية إذ أن الوعظ والإرشاد عادة ما يوجد المقاومة من جـــانب الشخص الذى يقدم إليه هذا الوعظ، حقيقة أن التدخل هنا أمر ضرورى وســـليم لأن الأخصائى الاجتماعى يمثل المؤسسة التى يعمل بها ولكن أسلوب التدخـــل كان يجب أن يتم عن طريق تقدير شعورهم، ثم مناقشة العضوين حتى يمكنـــه امتصاص جزء من انفعالاتهم وبعد ذلك يقوم بإكسابهم بصيرة فى سلوكهم حتـــى يقتنع كل واحد منهما بالخطأ الذى ارتكبه فى حق زميله ويكون بذلك قد اســـتخدم المهارة فى تقدير المشاعر بالنسبة للأعضاء ثم وضع الحدود لسلوك الأعضـــاء فى الوقت نفسه.

ثالثاً:

يبدو أن أسلوب التدخل عن طريق الوعظ والإرشاد قد لقى مقاومة مـــن العضو الثائر مما أدى إلى أن يوجه إلى الأخصائى نفس ألفاظ السباب وهو فـــى قمة انفعاله وهيجانه.

رابعاً:

أن صفع الأخصائي للعضو على وجهه يمثل خطأ مهنياً جسيماً ويدل على عدم النضج المهني للأخصائي لأنه أعتبر المشكلة شخصية بينه وبين العضو وأعتبر أن كرامته قد أهينت أمام الأعضاء الآخرين وأنه أصبح في حرج شديد – فضلا عن أن العقاب البدني أمر يتعارض مع المبادئ التربوية السليمة وأن هذا الأسلوب من الأخصائي من شأنه أن يؤدي إلى انهيار العلاقة المهنية بينه وبين العضو فلو فرض أننا في إحدى المحاضرات وأخطأ أحد الطلاب في أستاذه وأعتبر الأستاذ أن هذا الخطأ موجه إليه كأستاذ وكان من الممكن توجيه إلى أستاذ أخر فسوف تقل هنا حدة الانفعال، وهذا يحتاج إلى نضج مهني ووقت طويل للتدريب عليه وممارسته.

خامساً:

الأخصائي أتخذ هذا الموقف وهو منفعل بحدة كعقاب صارم للعضو وإذلالا منه له – وكان يجب على الأخصائي أن يساعد العضو على التنفيس عن مشاعره العدوانية، ثم يقوم بمناقشته ويكسبه بصيرة في سلوكه وقد يؤدي إلى أن يعتذر العضو بل ويتقبل العقاب.

سادساً:

انفعال الأخصائي الشديد وهو يوجه حديثه إلى المشرف يشير إلى عدم قدرة الأخصائي على إخضاع الجانب السلبي من مشاعره تحت الضبط والتوجيه وتهديده بالاستقالة من المؤسسة يشير إلى عدم النضج المهني وعدم قدرته على مواجهة المواقف المختلفة مواجهة مهنية سليمة. لأنه يعتبرها مسألة شخصية بحتة تمس كرامته.

سابعاً:

من الواضح أن الأخصائى رغم تخرجه لا يدرك الفرق العلمى الشاسع بين الترويح والعمل مع الجماعات. فالعمل مع الجماعات ليس عملاً ترويحياً. ولكنه طريقة علمية تعتمد على المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات مستهدفة نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع وأن العمل مع الجماعات يستخدم فى جميع المجالات ومنها المجال الترويجى بل وتزيد من قيمته الإيجابية.

ثامناً:

وصف الأخصائى للعضو بأنه من البيئات المنحطة اجتماعياً وصف خاطئ إذ أننا نعمل مع كل الناس الأسوياء والمرضى القادرين والعاجزين الأغنياء والفقراء لمساعدتهم على أن يساعدوا أنفسهم بغض النظر عن مستواهم الاجتماعى أو الاقتصادى أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وهذا يدل على أن الأخصائى ليست لديه القدرة على تقبل العملاء بغض النظر عن فروقهم الفردية. كما أن إيمانه بالقيم المهنية (الفلسفة) ضعيف.

ناقش الموقف التالي:

"أثناء ممارسة جماعة الحرية لنشاطها قام مشرف المؤسسة بزيارتها فجأة وبعد ملاحظة للجماعة فترة خاطب الأخصائى بقوله أن سلوك الجماعة سيئ، وأن أسلوبه معهم غير سليم وأن زميله الأخصائى الذى يعمل مع جماعة النصر بالمؤسسة يستخدم أسلوباً أفضل فى عمله مع الجماعة".

المناقشة

أولاً:

لم يقم المشرف بوضع سياسة وخطة مرسومة للزيارة بمعنى أنه لم يحدد غرض الزيارة ولماذا يحدد أن يقوم بها. ولم يراعى مبدأ الأهداف المعينة.

ثانياً:

أن مفاجأة المشرف بزيارة الجماعة أمر خاطئ مهنياً إذ يجب أن تعد الجماعة لزيادة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصاً الجماعات التي يزورها المشرف لأول مرة وأن يتم ذلك بالاتفاق مع أخصائي الجماعة لإختيار الوقت المناسب للزيارة. ولم يراعي مبدأ التوقيت.

ثالثاً:

أخطأ المشرف في زيارته للجماعة أثناء ممارسة النشاط إذ أنه من الأفضل أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة وأنه إذا حضر أثناء ممارسة الجماعة لنشاطها فيجب عليه أولاً ألا يحاول أحداث ارتباك في نشاط الجماعة وإلا يسلب الأخصائي ريادته الأولية للجماعة.

رابعاً:

من الأخطاء المهنية أن ينتقد المشرف أو يوجه الأخصائي أمام الجماعة ففي ذلك إهدار لمشاعر الأخصائي أمام الأعضاء.

خامساً:

من المبادئ المهنية السليمة أنه يجب على المشرف ألا يبدر عنه أي سلوك يسبب استجابة غير مقبولة من جانب الجماعة، فوصف المشرف هنا لسلوك الجماعة بأنه سيئ لا شك أنه أمر غير مرغوب فيه. حيث أن فيه امتهان لمشاعر الجماعة.

سادساً:

أن مقارنة الأخصائي بأخصائي أخر بغرض بث الحماس فيه أمر غير مرغوب فيه لأنه يسئ إلى العلاقة الطيبة التي يجب أن تتوفر بين الأخصائيين الذين يعملون في مؤسسة واحدة بل يجب مقارنة الفرد بنفسه والجماعة بنفسها في أوقات مختلفة تحاشياً للمشاكل التي تؤثر على حسن سير العمل بالمؤسسة.

موقف من تقرير جماعة اختيارية

أقرأ الفقرة التالية ثم ناقش العبارات التى تحتها خط على ضوء دراستك لطريقة العمل مع الجماعات.

"يعمل أخصائى اجتماعى حديث التخرج مع جماعة اختيارية لشغل وقت الفراغ تضم ستون عضو تتراوح أعمارهم بين ١٣ – ١٥ سنة معظمهم تلاميذ بالمدرسة الإعدادية الموجودة بالحى، والجماعة مكونة منذ ست سنوات ولها مجلس إدارة يتكون من عشرة أعضاء، وعندما توجه الأخصائى فى أحد الأيام المقررة لممارسة برنامج الجماعة وصل متأخراً لمدة نصف ساعة وعندما وجد بعض الأعضاء على باب المؤسسة ألقى عليهم التحية فرد عليه الأعضاء ما عدا أحدهم الذى قال له "حضرتك بتيجى كل يوم متأخر" فقال الأخصائى "أصل المواصلات صعبة" وعندما توجه الأخصائى إلى حيث يمارس الأعضاء نشاطهم وجد جزء أخر من الجماعة قد قسم نفسه إلى فريقين وكان أحد الفريقين منتصراً على الفريق الأخر وكان الأخصائى يصفق بحرارة كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً، وعندما اجتمعت الجماعة اجتماعها الأسبوعى لمناقشة أمورها طلب رئيس الجماعة من السكرتير أن يستعرض جدول الأعمال، وكان الجدول معداً على أساس التصديق على محضر الاجتماع السابق، ثم مناقشة بعض الأمور المتعلقة بحياة الجماعة، ثم ما يستجد من أعمال. وبعد أن صدقت الجماعة على محضر الاجتماع السابق وبدأت مناقشة البند الثانى تدخل الأخصائى قائلاً "أننى أحضرت الكاميرا لأخذ صورة تذكارية للجماعة" فقال أحد الأعضاء أنهم لا يعملون شيئاً عن التصوير قبل ذلك، وقال عضو أننى كنت أريد أن أتصور بالقميص الجديد وقال عضو ثالث أننى أريد التصوير بعد أن أحلق شعرى، وقال عضو رابع أن بعض أصدقائى المقربين من الجماعة غائبون اليوم وكنت أود التصوير معهم أصر الأخصائى على أخذ الصورة للجماعة لأنه لم يبق فى الفيلم غير صورة

واحدة ويريد أن ينهيها ليتمكن من تحميضه، اقـــترح رئيـس الجماعـة أخـذ الأصوات على الموضوع فقررت الجماعة بالإجماع عدم التصوير اليوم وحددت له الأسبوع القادم"

المناقشة

يمكن مناقشة الموقف السابق على النحو التالي:

أولاً:

حجم الجماعة كبير لا يتوافق مع خصائص الجماعـة فـي العمـل مـع الجماعات إذ يجب ألا يقل حجم الجماعة عن ٥ أو ٦ أعضاء حتـى لا يتكـون كمية التفاعلات قليلة فلا تحدث الخبرة المطلوبة ولا تزيد عن ٢٥ أو ٣٠ عضواً حتى لا تكون كمية التفاعلات كبيرة فلا يستطيع أن يسـيطر عليـها أخصـائي الجماعة – فضلاً عن أن حجم الجماعة كلما كبر أكثر من اللازم فإنه يؤدي إلى مشكلات عديدة مثل التفكك وانتشار الأحزاب والصراع وعدم قدرة الأخصـائي على تكوين علاقة مهنية مع كل عضو في الجماعة بالإضافة إلى الجماعة ككل. وكذلك عدم قدرة الأخصائي على دراسة الجماعة دراسة دقيقة وعدم الدقة فـي التسجيل إلى غير ذلك من المشكلات.

ثانياً:

يلاحظ أنه بالرغم من أن حجم الجماعة كبير. إلا أن أعضـاء الجماعـة بينهم تجانس مقبول من حيث المرحلة العمرية والمرحلة الدراسية وهذا يسـاعد على إيجاد درجة من التماسك.

ثالثاً:

يلاحظ أن للجماعة مجلس إدارة مكون من ستة أعضاء أي لـها تنظيـم وظيفي يكفل عملية تقسيم العمل وتحمل المسئوليات وقد يرجـع ذلـك إلـى أن الجماعة مكونة منذ خمس سنوات أي أنها ربما قد وصلت مرحلة من النضـج

أدت إلى إدراك حاجتها للتنظيم الوظيفى ولا يعنى أن صغر حجم قادة التنظيم لا يتناسب مع كبر حجم الجماعة. إذ أن حجم التنظيم يتحدد وينكمش طبقاً لحاجة الجماعة وليس تبعاً لحجمها.

رابعاً:

وصول الأخصائى متأخراً عن موعد بدء برنامج الجماعة يمثل خطأ جسيماً إذ أنه من المفروض أن يتواجد الأخصائى قبل بدء النشاط بنصف ساعة على الأقل حتى يعد للإجتماع وحتى يكون قدوة صالحة وحتى يعلم الأعضاء احترام المواعيد واتباع النظام الأمثل وحتى لا يفقد احترام الأعضاء له وتقبلهم له وقد أدى تأخر الأخصائى المستمر أن أحد الأعضاء لم يرد عليه التحية بل وأحرج الأخصائى موجهاً إليه اللوم. ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية القائمة على الاحترام والثقة والتقبل المتبادلين قد بدأت تنهار بين الأخصائى والعضو نتيجة لسلوك الأخصائى الخاطئ .. هذا فضلاً عن تكرار تأخر الأخصائى قد يؤدى إلى مشكلات كثيرة للجماعة والمؤسسة منها تفكك الجماعة – مضايقة الجماعة لجماعات أخرى تباشر برنامجها بالمؤسسة – تفكير تخريبى من بعض العشيرات بالجماعة إلى غير ذلك. ويلاحظ أن تبرير الأخصائى للعضو بأن المواصلات صعبة تبرير خاطئ أيضاً – قد يكون هذا التبرير مقبولاً لو أن الأخصائى قد تأخر لأول مرة أو لثانى مرة ولكن يلاحظ أن العضو يقول له "حضرتك كل يوم بتيجى متأخر". ويجب أن نعرف أن الأخصائى هو المساعد وهو الخبير وهو القدوة وهو المعلم فيجب عليه أن يؤدى هذا الدور بأمانة.

خامساً:

انفعال الأخصائى وتصفيقه كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً يخالف مبدأ التفاعل الجماعى الموجه لأن الأخصائى عمل على إشعال لهيب المنافسة بين

الفريقين والتى يمكن أن تنقلب بسرعة إلى صراع بين الفريقين. ويخالف أيضاً المهارة فى تقدير مشاعر الأعضاء أى مشاعر أعضاء الفريق المغلوب ولا شك أن ذلك يؤثر على العلاقات الجماعية خاصة بين الأخصائى وأعضاء الفريق المهزوم. فضلاً عن أن مثل هذا السلوك يخالف إحدى القيم التى تقوم عليها فلسفة خدمة الجماعة وهى العدالة التى تعنى أن لكل إنسان احترامه وكرامته وأن كل فرد يجب أن يحظى من جانب أخصائى الجماعة بنفس التقدير والتقبل الذى يحظى به غيره مع مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص.

سادساً:

يلاحظ أن هناك مؤشراً من مؤشرات نضج الجماعة يتوافق مع مبدأ التنظيم الوظيفى المرن - فالذى يرأس الجماعة هو الرئيس المنتخب والذى يسجل الاجتماعات هو سكرتير الجماعة المنتخب. وهذا مظهر من مظاهر الديمقراطية وحق تقرير المصير وكذلك يلاحظ إعداد جدول الأعمال بمعرفة الجماعة وهذا يتفق مع المبادئ الإدارية السليمة.

سابعاً:

تدخل الأخصائى بالنسبة لتصوير الأعضاء تنقصه المهارة إذ أنه قطع التسلسل المنطقى لمناقشات الجماعات. مخالفا بذلك مبدأ التفاعل الجماعى الموجه - والديمقراطية وكان يجب عليه الانتظار إلى بند ما يستجد من أعمال لعرض اقتراحه. ولذلك فإن موقف الأخصائى قوبل بمقاومة شديدة من قبل الأعضاء - كذلك لم يكن الأخصائى ماهراً فى استخلاص بعض الدلالات من ألفاظ الأعضاء فقد كان يمكن معرفة بعض المعلومات عن الأعضاء لو سأل العضو الأخير عن أصدقائه المقربين من الجماعة والذين تغيبوا عن اجتماع اليوم وربما قد يكون أحدهم مريضاً فيقترح على الجماعة تشكيل وفد لزيارته وبذلك يقوى من العلاقات بين أعضاء الجماعة.

ثامناً:

قام رئيس الجماعة بدور طيب إذ عرض اقتراح الأخصائى على الجماعة للتصويت – واتخذت الجماعة قرارها بالإجماع ضد رغبة الأخصائى. ولا شك أن هذا كان نتيجة لإصرار الأخصائى على تصوير الأعضاء الأمر الذى يتنافى مع رغباتهم وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير .

مثال لتصرف أخصائى الجماعة فى موقف أثناء إحدى الرحلات

فى أثناء إحدى الرحلات الطويلة لاحظ الأخصائى وجود مجموعة من أعضاء الرحلة يقومون ببعض السرقات البسيطة للتهريج مثل سرقة السكر من المطاعم أو سرقة بعض التذكارات البسيطة أثناء عملية الشراء ثم يتخذون من هذا السلوك فى داخل الجماعة مادة للضحك والتهريج.

كيف يتصرف الأخصائى فى هذا الموقف

١) لا شك أن هذه المشكلة مشكلة جماعية أى أنها تتعلق بغالبية أعضاء الجماعة. وعلى ذلك يجب على الأخصائى أن يشرك الجماعة فى حلها.

٢) قام الأخصائى بعمل اجتماع مع أعضاء الرحلة.

٣) فى بداية الاجتماع عرض الأخصائى المشكلة ببساطة دون ذكر أسماء الأعضاء الذين يتصل بهم الموقف دون التحامل على أى منهم.

٤) سمح للأعضاء بمناقشة الموضوع وكان يتدخل بين الحين والأخر للتوفيق بين الآراء واستغلال نقاط القوة فيها واستمر ذلك إلى أن استقر رأى الجماعة فى النهاية على عدم تكرار حدوث هذه الظاهرة مرة أخرى ولو على سبيل الضحك والتهريج.

٥) استخدم الأخصائى مهارته فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر ليساعد الجماعة فى تحصيل خبرة جماعية إيجابية كما أنه بعدم ذكر الأسماء مارس

مهارة تقدير المشاعر، كما أنه بالتدخل من وقت لأخر لتوفيق بين الآراء يمارس مبدأ التفاعل الاجتماعى الموجه متخذاً من المناقشة الجماعية أسلوباً للتعبير ومن الديمقراطية أسلوباً لإدارة البرنامج.

مثال لتصرف أخصائى جماعة فى موقف انتخابى

قام أخصائى الجماعة بترشيح أحد الأعضاء ليتولى رئاسة الجماعة وقد وافق جميع الأعضاء على هذا الترشيح، ناقش ذلك.

المناقشة:

١) الأخصائى لم يحترم الأعضاء كأفراد لهم كيانهم ولم يحترم حقهم فى التعبير عن آرائهم فهو لم يعطيهم الحق فى الإعلان عن أنفسهم وأن تقرر الجماعة ما تراه بالنسبة لهم – وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير.

٢) أما موافقة الأعضاء على قبول العضو الذى رشحه الأخصائى فإن ذلك قد يرجع إلى أمرين:

أولهما: ربما يرجع ذلك إلى العلاقة القوية بين الأعضاء والأخصائى أما **الأمر الثانى:** فقد يرجع للخوف من الأخصائى أو من العضو الذى قام بترشيحه.

وعلى كل حال فإن هذا يختلف عما تمليه علينا طريقة العمل مع الجماعات، هذه الطريقة الديمقراطية، – هذا ولا يخفى علينا أن النتائج السيئة المترتبة على ذلك سوف تظهر قطعاً فى أثناء الحياة الجماعية للجماعة.

الفصل السادس
تقارير ومواقف فى الإشراف

الإشراف فى العمل مع الجماعات الصغيرة :

يعتبر الإشراف من العمليات الهامة فى العمل مع الجماعـــات الصغــيرة حيث يحقق مجموعة أغراض متعددة تشمل التعليم والريادة الثانوية والإدارة مما يؤدى إلى مساعدة الأخصائيين على النمو وأداء مسئولياتها بكفاءة متزايدة فيزيد قدرتهم على تقدم المساعدة ويضمن عملية الإشراف على وجه الخصوص ثلاث وظائف متميزة :

أولا : الوظيفة الإدارية .

ثانيا: الوظيفة التعليمية .

ثالثا : وظيفة الريادة الثانوية .

وهذه الوظائف الثلاثة متداخلة وتتم بصورة متكاملـــة بالنســـبة لعمليـــة الإشراف ولكن الفصل بينها يتم على أساس الصفة الغالبة لكل منها وكذا لتسهيل دراستها .

ونفس الحال لمبادئ الإشراف حيث أنها تعتبر متكاملة عنـــد التطبيـــق ولكن الفصل بينها يتم بغرض دراستها والتعرف عليها .

وسائل الإشراف :

وتتحقق عملية الإشراف عن طريق مجموعة متعددة من الوسائل الفنية يستخدمها المشرف بحسب ملاءمة كل منها لتحقيق الأغراض التى يرجوها من إتمام العملية الإشرافية :

١- المقابلة التمهيدية .

٢- الملاحظة .

٣- التقاريـــــر .

٤- الاجتماعات الإشرافية :

أ- الاجتماع الإشرافى الفردى .

ب- الاجتماع الإشرافي الجماعى .

ج- الاجتماع الإشرافي التقويمى .

وباعتبارها جميعاً وسائل لتحقيق الغاية من الإشراف وهو تنمية الأخصائى لزيادة كفاءته فى تقديم المساعدة للجماعة وأفرادها وللمجتمع المحلى فيعد المشرف لإختيار بعضها بما يتناسب مع احتياجات كل من الأخصائى والجماعة والمجتمع المحلى كما أنه قد تستخدم أكثر من وسيلة واحدة فى بعض الأحيان عندما يقوم بالملاحظة ثم يكتب تقرير عن ملاحظاته على كل من الأخصائى والأفراد والجماعة .

ونعرض فيما يلى مجموعة من المواقف التى تتعرض للجوانب المختلفة للعملية الإشرافية

(تقرير عن مقابلة تمهيدية)

فى يوم السبت الموافق ١٩٩١/٣/١٩ وفى تمام الساعة الحادية عشرة صباحا تقرر عقد مقابلة تمهيدية بينى بصفتى مشرفا دور التربية بالجيزة وبين السيد / كمال حسنين – الأخصائى الاجتماعى الذى عين حديثاً بالمؤسسة وذلك لبدء عمله فى المؤسسة .

١-ولقد قمت من جانبي بالتنبيه على السكرتارية الخاصة بى قبل هذا الموعد بأربعة أيام بالاتصال بالسيد / كمال حسنين وذلك لإمكان عقد مقابلة مع سيادته فى الموعد سالف الذكر والسؤال عن مدى ملاءمة ذلك له من عدمه لإمكان تعديله بعد ذلك بمقر مكتبى بدور التربية بالجيزة حيث أن المكتب بطبيعته صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة والإنارة الكافية وأثاثه مناسب فيوجد به مكتب وتليفون وعدة كراسى جلدية

وكليم مفروش على الأرض وتوجد بالحجرة بعض الصور لألوان النشـــاط بالمؤسسة وبعض الخرائط والأعلام وبعض الآيات القرآنية .

٢- وعلى أى حال فقد كان موقع حجرتى بالطبيعة بعيداً عن أى ضوضاء كمـــا يصعب على أى إنسان خارجها أن يسمع شيئا عن أى حديث يدور فيـــها . ولقد استعرضت بعض الأماكن الأخرى البديلة الموجودة بالمؤسسة ولكن لم أجد خيرا من هذا المكان .

٣- وقبل الموعد المحدد للمقابلة بمدة طلبت الملف الخـــاص بالســيد كمـــال – الأخصائى الاجتماعى وراجعت المعلومات الخاصة به من ناحية المؤهـــل وسنة التخرج والخبرات السابقة والمهارات التى يتمتع بها وتاريخ الميـــلاد والسكن وغير ذلك من المعلومات العامة وقد قمت بتدوين بعـــض النقـــاط الهامة فى نوتة خاصة بى وذلك للإستعانة وإعادة تذكر ما بها من معلومات حينما تدعو الحاجة لذلك .

٤- وفى نفس الوقت وجدت نفسى قبل الاجتماع أستعرض بعض الأهداف التـــى يجب أن تحققها هذه المقابلة وإلا فأن العملية الإشرافية برمتها سوف تواجه المصاعب أنه من خلال تجاربى وخبراتى أدراك تماما الأهمية الكبرى لتلك المقابلة وما ترتب عليها من نتائج تمس صميم العمل ومدى نجاحه أو فشله. ولقد كان من المهم أن تكون علاقة إشرافية على أسس مهنيـــة وأن نشـــعر الأخصائى بأننا والمؤسسة نتحمل معه المسئولية ونساعده لبدء العمل مــــع الجماعات وأن يدرك المعنى الحقيقى للعملية الإشرافية .

وأن هذه الأهداف لا يمكن أن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملـــى يعبر عنها وبمشاركة حقيقية مبنية على نضج مهنى وإدراك وتقديـــر لطبيعـــة المشاعر وبالسيطرة على المواقف المختلفة وبالقدرة علـــى العطـــاء والإفـــادة

وبالاحترام وحسن التقدير وغير ذلك من الأساليب والوسائل الفنية المبنية على التقدير المدرك لحقائق الأمور والفهم الكافى .

٥- ولقد أبلغتنى سكرتارتى الخاصة يوم الخميس السابق لموعد الاجتماع أنها قد اتصلت بالأستاذ / كمال ، وأن هذا الموعد يناسبه ولا يعارض مع وقته فقد تحدد السبت القادم موعداً نهائياً للاجتماع .

وقد نبهت على سكرتارتى بأنه يجب عدم الارتباط مع أحد من الساعة الحادية عشرة وحتى الثانية عشرة والربع بأى مقابلات وإذا كان قد تم الارتباط بمقابلات سابقة فإننى أرى تأجيلها لموعد آخر ، وقد تأكد لى أنه لم يتم الارتباط بأحد فى هذا الموعد ومن ثم أصبح هناك ضمان بعدم الارتباط بأحد كما تم إبلاغ مدير المؤسسة بموعد هذا الاجتماع ليكون على علم به أيضاً .

٦- وقبل الموعد المحدد قمت باسترجاع بعض النقاط والمعلومات عن السيد / كمال - من واقع النوتة الخاص بى كما قمت باستعراض لما قد يدور فيه هذا الحوار بينى وبينه والتى وضعتها كاحتمال وجهزت نفسى لإفادته بها ، كما أنه لم ينتابنى أدنى شك فى أنه يجب أن تحقق المقابلة الأهداف الموضوعة وألا يترك الحديث مرتجلاً .

٧- وفى الموعد المحدد للمقابلة أبلغنى السكرتير الخاص أن السيد / كمال الأخصائى موجود فى انتظار المقابلة فطلبت السماح له بالدخول إلى المكتب ودخل سيارته فقمت من مكتبى وسلمت عليه محيياً وطلبت منه الجلوس على أحد الكراسى وجلست بجواره مرحباً ومحيياً ٠٠٠وتحركت عيناه لتدور على الأثاث والصور المعلقة ليكون فكرة سريعة عن المكتب

وسادت برهة من الصمت تداركتها بقولي :-

- انه يسعدني بإسم المؤسسة أن تنضم لصفوف جهاز الأخصائيين الإجتماعيين وأننا نتوسم فيك وعلى يديك الخير إن شاء الله.
- فرد قائلاً أشكر لسيادتكم هذا الشعور.
- فقلت له أنني أؤمن بالشباب وبما لديه من طاقة وحيوية وقدرة على العطاء وأن هذا ينطبق عليك فدائماً الشباب قوة وطاقة وأنت لا زلت في مقتبل العمر وطاقتك حية
- فقال لي : هل تؤمن بالشباب بدون قيود ؟
- فقلت له : القيد الوحيد ألا يخرج الشباب عن المألوف.
- قال : والخبرة ألا تدرك أن الشباب تنقصه الخبرة وما فائدة الطاقة والحيوية بدون الخبرة.
- قلت : أن ذلك سوف يأتي مع الزمن.
- قال : كيف ؟
- قلت(وقد أدركت مدى ما ينتابه من قلق ومخاوف ومدى ما يعانيه من حيرة ٠٠٠) الآن أن ستباشر العمل في المؤسسة ، وأنا أعلم انك حاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بتقدير جيد جداً، وأنك تملك مهارات رياضية ومهارات في التمثيل والمسرح إلى جانب نشاطك الثقافي والإجتماعي ، ومن جهة أخري ،فإنه يبدو مدى ما تتمتع به من طاقة جسمية وحيوية إذا ما أضيف ذلك لقدراتك العلمية وهنا لاحظت عليه الإرتياح والإطمئنان وان هذا ما نريده الأن. ولكن سوف يصقل بالاحتكاك بالواقع والتجربة والصواب والخطأ ...

أن الخبرة لا تولد ولكنها تكتسب وأن المحك هو الممارسة ونحن مثلا لا نتوقع منك ولا نطلب منك فى عملك مع الجماعات التى تعمل معها ألا تواجـهك مشاكل وعقبات.

أن هذا أمر عادى لا يدعو للخوف ولكن المهم هو أن تعرف كيف تتعلم وتستفيد وتفكر وتتعاون مع الجميع هنا للتغلب على بعض هذه المشاكل حسـب طبيعتها.

- فقال: أن هذا معقول وأن هذا كان شيئاً يقلقنى. لقد كنت أفكر فـى البدايـة. وأننى أصارحك الآن بعد أن وجدت أن سيادتك قد فتحـت أمـامى البـاب للحديث.
- لقد جئت للعمل بهذه المؤسسة وأنا مقتنع بأننى يمكننى أن أخدم مجتمعى من أى موقع وأى مكان، ولم تكن لدى صورة كاملة عنها كما أنه لم يكن لـدى إصرار على العمل بها دون سواى أننى مقتنع بأن من يريد أن يخدم بلـده ومجتمعه فمن أى موقع يستطيع أن يباشر مسئوليته ولكن هذا الشعور مـع قرب تعيينى بالمؤسسة واستلامى للعمل تبين لى أنه مجرد وأنه قـد بـدأ يتحدد.
- لقد كنت أشعر بالرهبة وبعدم الأمان من هذا اللقاء.
- كنت أفكر أمس ماذا سوف يحدث، ماذا سوف يلقى على مـن مسـئوليات؟ وهل أستطيع القيام بها؟ وكان المجهول بالنسبة لى شئ يخيفنى حقـاً. أمـا الآن فإننى أحس بالأمان وأحس براحة نفسـية وبتقديـر المسـئولية مـن المؤسسة.
- فقلت: يا أستاذ كمال أننى أحس براحة كبيرة لتعبيرك عن هذه المشاعر وأن لا أخفى عليك أن ما قلته الآن وما عبرت عنه يدل على أننا نقـترب مـن

بعض ونتفاهم مع بعض وأننى أقدر صراحتك وذكاءك وحماسك للعمل وأود أن أقول لك كمسئول معك فى نمو وتقدم جماعتك وفى تحمل المسئولية عن الكثير مما يجرى فى عملك أننى هنا معك لنتشاور سوياً ونحل سوياً الأمور ونستخلص النتائج وتوجد الحلول لأية مصاعب.

- ومن جهة أخرى فهذه مسئوليتى كما أن المؤسسة والمسؤولين بها مثل مشرف الفرق الرياضية والموظفين والإداريين ومشرفى الهوايات يشاركوننى ويشاركوك مسئولية نمو وتقدم الجماعات لإمكان تحقيق الأهداف المرسومة. وأننى أود أن أقول لك أن ذلك لا يتوقف على الجهد البشرى وتقديم الخبرة والمشورة بل أننا هنا لتذليل كافة المصاعب فيما يتعلق بتنفيذ البرامج التى سوف تمارسها الجماعات وتوفير وتدبير الإمكانيات اللازمة لذلك بقدر الإمكان. ومع بداية العمل فإن الجميع هنا بما فيهم المدير والمشرفون يعملون لخدمة أهداف المؤسسة لإمكان تحقيقها على خير وجه. وكان لكلامى هذا وقع طيب على نفسية الأخصائى الذى قال: أننى بهذا لا أحس بالوحدة فى المسئولية كما أن ذلك يعطينى الثقة فى أننى أجد التأييد والمعاضدة والمساندة منكم وأننى كمبتدأ فى العمل أحس بالحاجة إلى ذلك.

- فقلت: إن شاء اله سوف تلمس أن أيدينا فى أيديك وفكرنا يتشاور مع فكرك وأن مكتبى مفتوح لسادتك فى أى وقت للتشاور حتى من غير تحديد موعد مسبق لمواجهة ما قد يتطلبه العمل وتدعو إليه الحاجة والموقف. وقد ارتاح لهذا الكلام وقد لاحظت أن وقعه عليه حسناً.

٨- واستطردت قائلاً أنك كنت تتحدث عن البداية؟

- ما الذى يقلقك من البداية؟

قال: كيف أبدأ العمل مع الجماعة؟ تلك مشكلة حقيقية بالنسبة لى لقد سبق لى أن عملت مع جماعات حينما كنت طالباً وعملت معها بنجاح لكن الموقف هنا يختلف عن أيام التلمذة.

- قلت له كيف؟

- قال: حينما كنت طالباً أمارس العمل مع الجماعة كنت لا أخشى الفشل بنفس القدر الذى أخافه الآن ... أننى الآن مسئول وأخشى أن يهتز موقفى الوظيفى بالمؤسسة وهذه مسألة لها صفة الدوام وترك أثراً سيئاً، حينما كنت طالباً فأثار ذلك لا تدوم وعلاجها ممكن، كما أننى هنا لا أعرف الكثير عن الجماعات التى سأعمل معها ولعل ذلك تحديداً هو المجهول الذى يقلقنى ... أن مشاعرى هذه كان يمكن أن تكون حبيسة فى صدرى لولا أننى قد أحسست منكم الرغبة فى معالجة كل شئ والاستعداد لذلك.

- فقلت له حسناً: أن هذا شئ كان يدور بذهنى أيضاً لقد كنت أفكر فى أن نجرى حواراً عن كيفية اتباع أفضل الطرق لبدء العمل مع الجماعة وقد يكون من المفيد أن تعلم أن سيادتكم سوف تعلمون مع قسم الفتيان بدور التربية بالجيزة وأن هذا القسم به ٦ اسر ويتسع القسم لحوالى ٤٥٠ فتى وهو يقبل الأحداث الذين تقل سنهم عن ١٢ سنة ولا تزيد عن ١٧ سنة كما ينقل إليه الأحداث من قسم الأشبال الذين بلغوا الثانية عشر من عمرهم كما أن الحدث بالدور يلقى أنواعاً شتى من الرعاية أهمها الرعاية الاجتماعية والرعاية النفسية والرعاية الصحية والرعاية التعليمية والرعاية المهنية والرعاية الرياضية.

وأن سيادتك سوف تباشر العمل مع أحد هذه الجماعات وهى الأسرة السادسة وهى جماعة متجانسة فى السن والميول والقدرات تحكم ذاتياً وأن

الجماعة من الجماعات الممتازة بالمؤسسة وعلى ضوء هذا ما هـو تصـورك لبدء العمل مع هذه الجماعة؟

- فأجاب الأخصائي: سوف أنتهز أول فرصة تجتمع فيـها الجماعـة وأقـوم بزيارتها وأعرفها بنفسي أولاً ثم أطلب مع الأعضاء أن يعرفوا أنفسهم ثـم أتعرف على وجهة نظرهم في تحديد مدى احتياجاتهم ورغباتهم لإمكـان عمل برنامج.

- فقلت له: حسناً أن هذه بداية سليمة ومعقولة.

وأنني أطمئن إلى هذه البداية وأنني بهذه أستطيع أن أطمئن عن الأمـور وإن شاء الله نسمع خير عن العمل.

وهنا استراح السيد كمال لإتفاق وجهة نظري مع وجهة نظره والإتفـاق على كيفية بدية العمل مع الجماعة.

٩- وقلت له: ليس هناك أشياء أخرى نود طرحها ويكون الحديث قد أغفلها.

- فقال: لقد عرفت الطريق إليك، وإذا كان هناك ما يقلقني فسـوف أعـرف الطريق إلى مكتبك فلم يعد بابه بعيداً عني.. وقد كان منذ ثلاثـة أربـاع الساعة بعد مما كنت أتصور. وضحكنا سوياً بصوت عالي.

- وقلت: الحمد لله على ذلك.

ومضت لحظة قلت فيها .. أنني قد استرحت الآن؟

- قال ما هو سبب راحتك؟ قلت : لأن معنى الإشراف قد اتضح ؟ فلم يعـد الإشراف بحثاً عن خطأ ولا إلقاء تعليمات وأوامر بل هو كما تدرك مساعدة ومشاركة تفكير مشترك لإمكان تأدية العمل على أحسـن وجـه وتحليـل المواقف واستخلاص النتائج وتحقيق المبادئ ٠٠٠هـو ديمقراطيـة فـي التفكير، ممارسة ونشاط ذاتي في التنفيذ تحقيق لأهداف مرسومة والـهدف

النمو والمساعدة على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاية وقـــدرة إليــس هـــذا صحيحا ؟

- قال : أجل هو كذلك كما درسناه وتعلمناه وكما نمارســــه ولا نســتطيع أن نخالف مبادئه وأصوله .

- قلت : الآن قد استعرضنا بعض النقاط :

- دور الشباب وأهمية الخبرة.

- أهمية الممارسة فى العمل مع الجماعات .

- مسئولية العمل مع الجماعات تقع على عاتق المؤسسة والمشرف الأخصائى والموظفين بالمؤسسة وليس على عاتق الأخصائى وحـــده والجميــع هنـــا يتعاونون .

- نوع الجماعة التى ستعمل معها وأهميتها وفكرة مبدئية عنها أو هى الجماعة السادسة قسم الفتيان .

- البداية فى العمل مع الجماعة وتعريفها بنفسك ووضع برنامج حسب قـدرات وحاجات الجماعة.

- وأخيراً فإن الباب عندى مفتوح لمعاونتك عند اللزوم

- والآن لى سؤال :

- هل هناك شيء محدد مطلوب منى ؟

- فقلت له : تمنياتى لك بالتوفيق والسداد فى العمل الجماعة .

- فقال : الله معنا جميعاً.

- فقلت : اجتماعاتنا القادمة سوف نحددها سوياً مع الزملاء ونخطركم بـــها وسوف يعقد الاجتماع القادم لنا يوم السبت القادم إن شاء الله الســـاعة ١١ صباحاً وسيستمر لمدة ساعتين وانتهت المقابلة وودعت سيادته فشد علـــى

يدى مبتسماً وتمنيت له السداد والتوفيق ، وكانت الساعة الثانية عشرة تماماً.

التعليق على المقابلة :

١-إن الخطوات المبدئية للإعداد للمقابلة التى اتبعها المشرف خطوات سليمة . أما عن التسجيل للمقابلة بهذا الشكل بالنسبة لقوله أن (المكتب صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة ٠٠٠٠إلخ) فلا داعى له .

٢-إن محاولة المشرف التوصل إلى أصلح مكان لعقد المقابلة دليل على الاهتمام بها . كما أنه ذكر المشرف بأن مكتبه صالح لإتمام المقابلة التمهيدية للأسباب التى ذكرها لم يكن داع لتدوينه فى التسجيل.

٣-لقد كان المشرف داعياً بضرورة الاستعداد للمقابلة ولهذا طلب الملف الخاص بالأخصائى لمراجعة المعلومات الخاصة وهذا دليل على اهتمامه به وبالمقابلة .

٤-كما أن استعراض المشرف للأهداف التى يجب أن تحققها المقابلة يدل على أن المقابلة مخططة وليست عشوائية . إما أن يذكر المشرف فى تسجيله عن المقابلة التمهيدية هذه الأهداف فلم يكن هناك داع لذلك حيث أن عليه أن يعرف هذه الأهداف لنفسه .

ثم قوله بأن هذه الأهداف لن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملى ، فذلك أمر مفروغ منه وليس هناك داع لتكراره .

٥ - أن تأكد المشرف من ملائمة الموعد للأخصائى دليل على احترامه له بالإضافة إلى عدم ارتباطه بمواعيد أخرى حتى يكون متفرغاً له .

٦- إن قيام المشرف بمراجعة النقاط والمعلومات عن الأخصائى قبل المقابلـــة سيسهل عليه إتمام هذه المقابلة ويؤدى إلى نجاحها .

ولكن قول المشرف وبصيغة قطعية بأنه لم ينتابه أدنى شك أنه يجـب أن تحقق المقابلة الأهداف المرسومة وألا يترك الحديث مرتجلاً فإن ذلك من قبيـــل الحكم المسبق والتسرع فى التأكد حيث أن هذا التقويم لا يمكن إتمامـــه إلا بعـــد إتمام المقابلة حيث قد تحقق المقابلة أهدافها كلها أو تحقق أهدافها جزئيا أو قـــد لا تحقق أهدافها على الإطلاق . ويقوم الأخصائى بالتخطيط لتحقيق ما لم يتـــم تحقيقه من الأهداف فى المقابلة التالية .

٧- عندما حضر الأخصائى سمح له المشرف بالدخول فورا وقام مـــن علـــى مكتبه وسلم عليه محييا فهذا دليل على الاهتمام بـــه وموضـــوع جلوســـه بجواره قد يعتبر زيادة فى الترحيب قد لا يكون هناك داعٍ له .

وأن ترحيب المشرف بالأخصائي نيابة عن المؤسسة تصـــرف طيـــب بالإضافة إلى تأكيد على إيمانه بالشباب . والتسجيل عن طريق الحوار وذكـــر نص الألفاظ لا داعى له .

وهنا يبدو أن المشرف كان يدفع المقابلة التمهيدية لتحقيق كـــل أهدافـــها فى هذه المقابلة الأولى .

بالإضافة إلى أن التسجيل عن طريق الحوار بين الأخصائى والمشـــرف قد أدى فى بعض الأحيان إلى تداخل أقوال الأخصائى فى أقـــوال المشـــرف ، حيث لا يمكن التعرف على أقواله كل منهما بسهولة .

٨- عندما قدر المشرف تعبير الأخصائى عن مشاعره بصراحة وكذلك أوضح له أن يعتبر مسئولا معه عن العمل ، مع الجماعات وقد ساعده على إدراك الدور المتوقع منه . ولكن يبدو أن المشرف قد ألقى مـــرة واحـــدة علـــى

الأخصائى بكل الواجبات المتوقعة منه وكان الأولى بـه أن يتـدرج معـه بالنسبة لذلك .

٩- لقد ظهرت مهارة المشرف عندما أدرك أن الأخصائى يريد أن يتعرف على كيفية بداية العمل مع الجماعات الصغيرة ، ثم أعطاه فكـرة عـن نوعيـة الجماعات الصغيرة التى سيعمل معها ، ثم طلب مـن الأخصـائى تحديـد تصوره عن كيفية بدء العمل معها وعندما أجاب الأخصائى بأنـه سـيركز على التعارف ، قدر المشرف فيه هذا الجهد وشجعه .

١٠- بالرغم من إحساس المشرف بارتياح الأخصائى للحديث إلا انه سأله مـاذا إذا كانت لديه أية أسئلة أخرى يود طرحها للمناقشة .

١١- ثم قام المشرف فى نهاية المقابلة التمهيدية بتخليص ما دار فيـها للتـأكيد على ما تمت مناقشته ثم سأله مرة أخرى عما إذا كانت له أية إستفسـارات وتمنى له التوفيق فى عمله .

تقرير عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائى جماعة

فى تمام الساعة الرابعة إلا خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافـق ١٩٩١/٢/١ حضر الأستاذ حسن ، وهو أحد الأخصائيين الاجتماعيين الذين تـم تعيينهم منذ أسبوعين للعمل بالمؤسسة والذى سيتولى العمل مع جماعة الفتيـان بدلا من رائدها الذى سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالإسكندرية حيث طـرق باب مكتب المشرف الذى كان مفتوحا آنذاك وقد بدى على حركته بعض الـتردد ثم حيا المشرف الذى كان فى انتظاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما فـى آخر لقاء لهما أثناء محاضرات الدورة التوجيهية فى الأسبوع المـاضى . فقـام المشرف مرحبا ورد عليه التحية داعياً إياه للجلوس مشيرا إلى كرسـى أمـام المكتب فشكره الأخصائى ثم جلس وبدأ حديثه قائلاً انه حضر إلى الاجتماع قبل

الموعد انه موجود بالمؤسسة منذ النشاط فى الساعة الثالثة وقد حضر الطابور تحية العلم لجماعات الأشبال وقد أعجب بنظام الأعضاء وحماسهم .

فرد عليه المشرف مرحباً به ومهنئاً له تعيينه بالمؤسسة مثنياً عليه اهتمامه بعمله واحترامه بالمواعيد وأوضح له انه أيضاً كان فى انتظاره حسب الموعد وانه يعلم انه يسكن قريبا من المؤسسة ولعل ذلك سهل عليه الوصول إلى المؤسسة دونما تعب أو تعطيل فى المواصلات ، فرد الأخصائى بأنه يمشى المسافة من منزله إلى المؤسسة لقربها كما أنه يكون فى منزله يوميا فى الساعة الثانية النصف وهذا أيضا سوف يتيح له فرصة كافية للراحة لحين بداية نشاط جماعات الفتيان فى تمام الخامسة مساء وأضاف قائلاً أنه يعرف أيضاً كثيراً من أعضاء المؤسسة بحكم الجيرة فى السكن ، فرد عليه المشرف مبيناً له أن ذلك أيضا أمر سيساعده كثيرا فى تكوين علاقات طيبة مع الأعضاء وربما يكون عاملاً مساعداً فى تخفيف كثير من بعض المخاوف التى[1] يستشعرها عادة الأخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم . وحينئذ قال الأخصائى وهو يفرك كفيه أنه فى الحقيقة قد استفاد كثيراً من الدورة التوجيهية التى أعدتها المؤسسة للموظفين والأخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيرا من الجوانب الإدارية والتنظيمية التى يسير العمل بالمؤسسة وفقاً لها ثم استطرد فى حديثه وهو ينظر إلى أسفل قائلاً أن مما يقلقه بعض الشىء أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فتيان من قبل وان كل تعاملاته دائماً كانت قاصرة على جماعات الشباب والناضجين. فرد المشرف عليه قائلاً بأن هذا القلق إنما هو شعور طبيعى يشعر به عادة الأخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليهم خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سن أو فئات لم

(١) الخطوط تحت العبارات تبين التصرفات الصحيحة للمشرف .

يسبق لهم العمل معها . ولكن ذلك الشعور لا يلبثان يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الأسس والمبادئ المهنية السليمة ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لا شك فيه أن مارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وأن اختلف عن الأعضاء إلا أنه سيساعد كثيراً فى العمل معهم وإقامة علاقات مهنية طيبة،لأن الأسس والمبادئ الفنية المهنية التى تقوم عليها العلاقة المهنية وتقوى واحدة بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أى سن .

كان الأخصائى يتابع حديث المشرف بإهتمام ثم قال أن ذلك صحيح وأنه كان يود لو عرف بعض المعلومات التى تفيده عن الجماعة التى سيعمل معها؟

فأجابه المشرف قائلاً له "بكل سرور "وأوضح له أنه سيعمل مع جماعة من جماعات الفتيان بالمؤسسة وأسمها جماعة " الشعلة " وهى جماعة مكونة منذ سنة تقريباً ومعظم أعضائها كانوا من أعضاء جماعات الأشبال بالمؤسسة والذين انتقلوا إلى جماعات الفتيان بعد وصولهم إلى سن التاسعة وهو بداية فئة السن لأعضاء الجماعة والتى يتراوح سن أعضائها من التاسعة إلى الرابعة عشر ومعظمهم من تلاميذ المرحلة الابتدائية وقلة منهم من تلاميذ السنوات الأولى والثانية الإعدادية وأضاف قائلاً أنها جماعة مكونة بغرض شغل وإستثمار أوقات فراغ الأعضاء وهم جميعاً من أبناء الحى الذى تقع فيه المؤسسة. كما أن الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمنى محدد لتنظيم الاستفادة من إمكانيات المؤسسة المادية والبشرية . كما أن للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور ، كما أن لها شارة خاص . ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وانه سيترك العمل بالمؤسسة بسبب نقله فى عمله الرئيسى إلى بلدته بالإسكندرية .

وأن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً أن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم إبتداء من الغد كما أن الرائد القديم سوف يقوم بتقديمه للجماعة غدا . فى الحفل الذى أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق والترحيب بالرائد الجديد .

وهنا بدأت على وجه الأخصائى علامات الانبساط والارتياح وقال أن الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه أصبح لديه فكرة لا بأس بها عن الجماعة وأنه يظن أنه بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها .

فأمن المشرف على كلامه هذا وأكد له أن التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الخبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم .

ثم سأل المشرف الأخصائى عما ينوى عمله مع الأعضاء غداً بعد أن ينتهي حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق فى الساعة السادسة حيث أن الرائد السابق سيسافر فى قطار الساعة السابعة مساءً .

فرد الأخصائى انه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفسه لهم ويشكر لهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيثنى عليهم مشاعرهم ويبدى لهم سروره بالعمل معهم كما وانه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق . وأنه يرى أن يدعهم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم ثم سأل المشرف عن بعض الأنشطة والفقرات التى يمكن أن تساعد على ذلك والتى تتناسب وهذا السن من الأعضاء فرد عليه المشرف أنه يمكنه أن يسأل الأعضاء عن بعض أنشطة التعارف التى يعرفونها ويرغبون القيام بها.

وأوضح المشرف الأخصائى أن الأمر متروك له باختيار الأسلوب الذى يراه مناسبا خاصة وأن لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تقدير الظـروف والتصرف السليم . كما أنه يمكنه الإستعانة بكتاب موجـود بمكتبـة المؤسسـة ويمكن الإطلاع عليه بالمكتبة أو إستعارته للتعرف ما يريد من تلك البرامج .

فرد الأخصائى بأنه سيقوم بالإطلاع عليه بالمكتبة بعد الاجتماع اليـوم وكان يبدو عليه الاطمئنان وشكر للمشرف هذا الشرح وأضاف قائلاً أنـه الآن أكثر شعوراً بالأمان والقلق الذى كان يساوره قد خفت حدتـه فعـلاً ، فطمأنـه المشرف بأن هذا القلق سيزول تماماً بعد ملاقاته الجماعة والعمل معها والتعرف عليها وأنه ربما قد تقابله بعض الصعوبات فى البداية لكنه من خلال التعامل مع الأعضاء فى الجماعة وتكوين العلاقة الطيبة سيمكنه التغلب عليها .

كما وأنه على استعداد للمناقشة معه فى المواقف التى يشعر أنه يحتـاج فيها لتبادل الرأى والمشورة أو التوجيه والإستفسار عن أى موضـوع متعلـق بالعمل مع الأعضاء وكذلك يمكنه الإستعانه بخبرات وآراء المدرب الريـاضى ومدرس الهوايات ومدرب الموسيقى وأمين المخازن الذى سبق له التعرف بـهم فى الفترة التوجيهية . ولا شك فى أن الجميع لديهم الإستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر إستطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم علـى التفـاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من إداريين وفنيين وأخصائيين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

فرد الأخصائى بأنه فعلاً قد تعرف بهم جميعاً وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وأن ذلك مما يشجعه على بذل كل جـهد فـى سبيل مساعدة أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة أيضاً .

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الاجتماعات الفردية معــه ســتكون دائما فى مثل هذا الموعد ؟

فأجابه المشرف أنه بالفعل سيكون الاجتماع الإشراف الفردى له أسبوعياً فى مثل هذا الموعد ونفس المكان وأن هذا الاجتماع سيكون الوسيلة التى تتيــح اللقاء بينهما على إنفراد لعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى أو إستشارة أو توجيه .كذلك لمناقشة ما يتعلق بأعضاء الجماعــــة أو برامجها أو أسلوب العمل معها وتفهم إحتياجات أعضائها وكذلك مناقشة كل مــا يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة . هــذا إلــى جــانب الاجتماع الإشراف الجماعى لأخصائيى جماعات الفتيان والذى يعقد فى الثلاثــاء الأول من كل شهر فى تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للإجتماعــــات الفرديــة لدراسة وبحث الموضوعات المشتركة وحل المشـــاكل المتشــابهة بيــن هــذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات . وبين له أن هناك سجلاً لتدوين محاضر هذه الاجتماعات والتى يتولى بالتناوب أحد الأخصـــائيين سكرتاريتها .

وأضاف المشرف بأن هذه الاجتماعات الإشرافية إنما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والأخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التى تساعدهم علــى رفع كفايتهم الفنية والارتقاء بمستواهم فى الأداء الوظيفى لهم من أجل أهـــداف المؤسسة .

ثم سأل المشرف الأخصائى عما إذا كان فى مواعيد هذه الاجتماعات ما لا يناسبه ؟

فرد الأخصائى بالنفى وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفــه كثــيراً . فسأله المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب فى الاستفسار عنه أو إستيضــــاحه

فرد الأخصائى بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه ثم شـــكر المشـرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق فى عمله الجديد حيث كان قد انتهى الاجتماع , فقام المشرف مصافحاً الأخصائى وودعه عند باب مكتبـــه وكان يبدو على الأخصائى الإرتياح والسرور .

وكانت الساعة تقارب الخامسة مساءً.

تقرير عن اجتماع فردى بين مشرف وأخصائى جماعة

كان مقرراً أن الاجتماع الاشرافى الفردى اليوم الموافق ١١/ ٩ بينـــى وبين الأستاذ " إبراهيم " وهو أخصائى حديث العمل وان كان قد إكتسب الخـبرة فى عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة أشهر .

حضر الأستاذ " إبراهيم " قبل موعد الاجتماع بنصف ساعة وتوجه إلـى مكتبه وأخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل أن يلتقى بالمشرف ... بـــدأ المشرف الاجتماع ممتدحا وصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بوقت كـاف لأن ذلك أعطاه فرصة للإطلاع عليها قبل الإجتماع لإختيار الموضوعات التـى سوف تكون مادة للمناقشة ... فرد الأخصائى بأنه كان حريصا علـــى ذلـك ليستفيد من توجيهات المشرف .

أعطى المشرف الأخصائى فى بداية الاجتماع الفرصة ليسأل ما يشـــاء من الأسئلة التى تتعلق بعملة عامة، ولكن الأخصائى إستفسـر عمـا لاحظـه المشرف وما هى تعليقاته بخصوص التقارير التى قدمها الأخصائى له .

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظره وأبرزها ســلوك العضو (محمد) والذى يتصف بالعدوان والعضـــو (حسـين) والــذى يتصـف بالانطواء أثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذى أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للمساعدة وتقدير مشاعرهم واقترح المشرف أن يناقش هو والأخصائى ســلوك

العضوين فى هذا الإجتماع أو وضع خطة لمساعدتهم ، كمـــا إقـــترح مناقشـــة برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه ٠٠٠ فوافـــق الأخصـــائى علـــى اقـــتراح المشرف مؤكداً أنه كان ينوى عرض هذه الأفكار .

ثم ذكر الأخصائى أنه بخصوص العضـــو (محمـــد) والـــذى يتمـــيز بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها ، وســـيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على أن يتحمـــل جـــزء مـــن مسئوليات الجماعة مع استخدام وسائل الدراسة فى ذلك من خـــلال الملاحظـــة والإصغاء .

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوى ويحب الإنفراد بنفســـه، وفجأة يثور إذا حاول الأعضاء مساعدته أو إدماجه فى النشاط ، وذكر أن الوقت الذى قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع إلى ســـلوك هـــذا العضـــو، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة أيضا انطلاقاً من مبـــدأ الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع إلى هذا السلوك لتتـــم عمليـــة المســـاعدة وسوف يحاول أن يستند إليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعيـــم العلاقة بينه وبين باقى الأعضاء وليساعده على اكتساب الثقة فى نفسه .

أشار المشرف أن هذا عمل مهنى سليم ، وأنه يجب العمل على تكويـــن وتقوية العلاقة مع الجماعة ، واقتراح المشرف على الأخصائى أن يقوى علاقته مع الجماعة على أساس الاشتراك فى النشاط مع الأعضاء إذا إقتضى الأمـــر أو مساعدتهم على وضع وتصميم برامجهم بما يتمشى مـــع حاجاتـــهم ورغباتـــهم المتغيرة وانطلاقاً من مبدأى التغـــير والإختـــلاف ٠٠ وعلـــى ذلـــك يســـتطيع الأخصائى أن يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك .

ولا شك أن التخطيط للبرامج وتنظيمها لهما أثرهما الإيجابى البناء في تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها .

ثم سأل المشرف الأخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برامج الجماعة المقترحة للأيام القادمة ، فأجاب بان الأعضاء طالبوا بعقد اجتماع معه لوضع خطة لممارسة الأنشطة المحببة لديهم وسوف يحرص على أن تكون في حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجي، وأن تفى بحاجاتهم ورغباتهم .
وأنتهي الاجتماع فى الموعد المقرر له تماماً.

التعليق :

يظهر من التسجيل أن الأخصائى قد حضر قبل موعد الإجتماع بنصف ساعة وأخذ يستعد لهذا الاجتماع من خلال تصفحه لأوراقه وترتيب أفكاره وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل أولها تقبله لعملية الإشراف وعدم مقاومتها ويؤكد أيضا معرفته لمعنى الإشراف وفوائده، والهدف الذى يرمى إليه ، وقد يكون أيضا لأيمانه بالعمل مع الجماعات ، وتقبله للجماعة ، وأنه حريص على مساعدتهم ، وقد يكون ذلك لتدعيم علاقته بالمشرف لينال تقديره واحترامه .

امتداح المشرف لوصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بفترة كافية وأن ذلك أتاح له الفرصة للإطلاع عليها قبل الاجتماع لاختيار الموضوعات ، يدل على أن المشرف يدعم العلاقة المهنية الإشرافية بينه وبين الأخصائى والتى تعمل على الراحة النفسية لمشرف عليه وتشعره بالأمن والطمأنينة وتزيد ثقته فى نفسه.

إعطاء المشرف للأخصائى زمام المبادرة من خلال إعطاؤه الفرصة ليسال ما يشاء من الأسئلة عن عمله بصفة عامة ، لا شك أن هذه المعاملة الديمقراطية التى تتمشى مع مبادئ الخدمة الاجتماعية بصفة عامة لها أثرها الطيب على العلاقة الإشرافية التى تؤثر بالتالى على عملية المساعدة .

ركز الأخصائى اهتمامه حول العضو (محمد) والعضو (حسين) وسلوك كل منهما ، ومن التسجيل نرى أن المشرف مهد السبيل لمناقشة سلوك العضوين وفى نفس الوقت لم يترك الأخصائى وحيداً بل اقترح أن يناقشا معاً هذا السلوك ، وهذا دليل واضح على أن المشرف يقوم بدوره كمساعد ومعين للأخصائى وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له فى نفس الوقت فى تحمل مسئوليات عمله بالمؤسسة وإن كان من المفروض أن يناقش المشرف السلوك العدوانى بصفة عامة ، كذا السلوك الإنطوائى والدافع له ، وأن السلوك العدوانى هو نوع من الهجوم ، وأن سلوك الفرد العدوانى فى الجماعات يعبر غالباً عن خوفهم .وقلقهم وعدم شعورهم بالأمن كذا فإن الانطواء يعبر عن خوف العضو من مواجهة الآخرين ، كذا قد يعبر مشاعر حزن أو ألم مكبوت تجعل العضو يعزل نفسه عن الآخرين فى صورة انطواء حتى لا يكتشفوا ما بداخله ، وبذلك يكون الأخصائى قد ألم بأطراف الموضوع ، وأمكنه وضع الخطة المناسبة لعملية المساعدة .

ولكن المشرف أطمأن إلى أن مهارة الأخصائى آخذة فى النمو حيث ذكر أنه بدراسة الدافع لسلوك العضوين من خلاله تطبيق مبدأ الدراسة المستمرة ، كذا مهارته فى تفهم ديناميكية الجماعة وتوجيهها من خلال إسناد بعض المسئوليات للعضوين ليكسبا تقبل الجماعة بدلاً من النبذ .

إشارة المشرف تعليقاً على ما ذكره الأخصائى " بأن هذا عمل مهنى سليم " تدل على تقدير المشرف لمجهود الأخصائى وما يظهره من نجاح ومهارة وهنا يكون المشرف قد طبق مفهوماً هاماً من مفاهيم الإشراف والتى تقضى بأن يقدر المشرف النواحى الطيبة التى يقوم بها الأخصائى ليتقدم وينمو .

سؤال المشرف للأخصائى عن تصوراته وأفكاره وخطته للبرنامج فـــى الأسابيع القادمة يوضح أن المشرف هنا اخذ فى مناقشة موضوع البرنامج علـى أساس مهنى سليم حيث يعطى المشرف هنا الأخصائى حق تقريـــر المصـــير ، وليؤكد إحدى دعائم العلاقة الإشرافية من خلال الحرية المتبادلة ، وكــذا يريـد ترك الفرصة للأخصائى، ليفكر فى هذا الموضوع، ولا شك أن سؤال المشــرف له دلالته وأهميته فهو يريد أن يساعد الأخصائى على تحمل المســئولية محققـاً وظيفة الريادة الثانوية للإشراف من خلال الوقوف على مستوى نضج الجماعــة وكيفية مساعدة الأخصائى للجماعة لإختيار البرامج التى تتمشى مع حاجاتـــها ورغباتها وقدراتها، كذا مدى تمسك الأخصائى بوظيفة المؤسسة بحيث تكـــون البرامج فى الحدود المتاحة .

وذلك ليتسنى للمشرف مساعدة الأخصائى وليقوم هو بـــدوره بمســاعدة الجماعة على تحقيق رغباتها طالما أنها تتمشى مع أهداف ووظيفة المؤسسة .

ولا شك أن التخطيط والتنظيم لها أثرهما الإيجابى البناء فـــى تماسـك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها وهذا مــا دعــى المشــرف أن يســأل الأخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برنامج الأسابيع المقبلة.

تقرير عن إجتماع إشرافى جماعى

مقدمة :

بعد إنقضاء حوالى ثلاثة أشهر على بداية عمل الأخصائيين الاجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الإكتفاء بعمل اجتماع إشرافى جماعى موحـــد لجميـع وبإلغاء الاجتماعات الإشرافية الفردية التى تقتضى منى بذل الجهد .

ولهذا حددت يوم الثلاثاء الأول فى كل شهر فى الساعة السادسة مساء موعداً لعقد الاجتماع الاشرافى الجماعى بالمؤسسة وكنت قد ناقشت الأخصائيين الاجتماعيين فى جدول الأعمال المقترح بهذا الاجتماع وحددت الموضوعات ذات الأهمية المشتركة وقد قمت بإعداد جدول للأعمال من ١٥ نقطة تغطى الاجتماع الذى يستمر ثلاثة ساعات وقد تعمدت أن يتضمن جدول الأعمال عرض ملخص للتعريف بكتاب أطفالنا وكيف نسوسهم للمرحوم يعقوب فام الذى ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخى لأسلوب عمل الأخصائى مع الجماعات التقائية خارج المؤسسة .

تقرير الإجتماع :

فى الساعة السادسة تماماً دخلت قاعة الاجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الأخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر ، وأغلقت الباب خلفى ونبهت على الفراش ألا يسمح بدخول أحد القاعة الإجتماعات، وعندما نبهنى الأخصائيين أن بعضهم لم يحضروا بعد، وأخبرتهم بأننى فعلت ذلك كعملية تعليمية لهم وسأفتح الباب فى الساعة السادسة والنصف حتى يكون قد تجمع كل الذين حضروا متأخرين .

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الإضاءة كافية وقد قام الأخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونة على زجاج أحد النوافذ المكسورة التى كان يدخل منها بعض الهواء البارد ، فاعتذرت لهم عن ذلك وعن الضوضاء التى يثيرها الحرفيون فى الشارع المجاور حيث يشتغلون بسمكرة السيارات وقد عرضت على الأخصائيين جدول الأعمال المكون من ١٥ نقطة والذى سيتم الإلتزام به ، ثم ابتدأت أعرض عليهم النقاط تباعاً وبسرعة حتى يمكن الإنتهاء فى حدود الوقت المقرر، وعندما وصلت إلى الفقرة السابعة

سمعت همهمه من البعض فاستفسرت منهم وعملت أن البعض يرجو الرجـــوع للنقطة الرابعة مرة أخرى لمناقشتها ، فأخبرتهم بأن تقريــــراً عــن الاجتمــاع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع إليها لأن جدول الأعمال مشحون والوقت ضيق، ابتدأت أناقش النقاط الواردة فى جدول الأعمـــال حتـــى وصلت إلى الفقرة العاشرة وهى خاصة بالأخصائي الاجتماعى عبد الفتاح الـذى اعتدى عليه أحد أعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه أن يحكى لزملائه كيـف ثم ذلك وقد أفهمهم الأخصائى بخجل " ما خلاص الموضوع انتهى على خـــير" ولكنى أصريت على مناقشة ذلك بإعتباره موقفاً تعليمياً .

وقد كانت الموضوعات من الحادى عشر إلى الخامس عشر موضوعات إدارية تتعلق بميزانية بعض الجماعات التى يعمل معـــها الأخصــــائيين فكـــانوا يتناقشون فى تفصيلات الأرقام بينما كان البعض الأخر لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض ، وقد طلب أحـــد الأخصــــائيين الإســـتئذان بالإنصراف حيث أن كل النقاط التالية لا إرتباط لها بعمله .

وحوالى الساعة التاسعة انتهت مناقشة جدول الأعمال وانتهى الاجتمـــاع مؤكداً على الأخصائيين بأن هذا الموعد ســـيكون موعـــداً شـــهرياً للاجتمـــاع الإشرافى الجماعى، وأننى سأقوم بإعداد جدول الأعمال من واقع ملاحظتى على أعمالهم وعلى التسجيلات التى يقومون بكتابتها، وفى رأيي أن هذا الاجتماع كان مثمراً ومفيداً للجميع ولا حاجة للإجتماعات الإشرافية الفردية الآن فصاعداً .

تفسير وتحليل تقرير الاجتماع الإشرافى الجماعى

١) الاجتماع الاشرافى الجماعى ليس بديلاً عن الاجتماعات الإشرافية الفرديـــة فيلاحظ أن كل منهما يكملان بعضهما بعضــــاً فمـــا يمكـــن أن يعرضـــه الأخصائى الاجتماعى فى الاجتماع الاشرافى الفردى لا يمكن أن يناقشه فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

ولهذا فإن قيام المشرف بالاكتفاء بالاجتماع الإشرافى الجماعى وإلغـــاء الاجتماعات الإشرافية الفردية لا يعتبر عملاً صحيحاً .

٢) إن تحديد المشرف ليوم الثلاثاء الأول من كل شهر وفى الســاعة السادســة مساءً موعداً لعقد الاجتماع الإشرافى الجماعى بالمؤسسة ، يعتــبر عمليــة تعسفية حيث أن الأمر يقتضى منه الرجوع إلـــى الأخصـــائيين لمحاولـــة التعرف على أنسب الأيام والمواعيد لعقد الاجتماع الإشرافى الجماعى وذلك فى حالة إقتناعه بأهمية عقد هذا الاجتماع لأهميته بالنسبة للجميع .

٣)لقد تصرف المشرف بطريقة مناسبة عندما سأل الأخصائيين الاجتماعين فى الاجتماعات الإشرافية الفردية عن الموضوعات التى يرغبون فى إثارتـــها توصلاً إلى الموضوعات ذات الأهمية المشتركة . مما يجعـــل للاجتمـــاع الإشرافى الجماعى أهمية بالنسبة لجميع المشتركين

٤) يلاحظ أن جدول الأعمال يعتبر مكدس أكثر مـــن الـــلازم بالموضوعـــات لإحتوائه على ١٥ نقطة مما لن يؤدى إلى إتاحة الفرصة الكافية لإعطاء كل نقطة حقها من المناقشة الوافية، إلا أن إستمرار الاجتماع لمدة ثلاثة ساعات يعتبر فترة طويلة ستؤدى إلى ملل وتعب للحاضرين .ونرى أن الاجتمـــاع يجب أن يتراوح ما بين الساعة والنصف إلى الساعتين على الأكثر .

٥)أن عرض هذا المؤلف الجديد عن العمل مع الجماعات التلقائيـــة والشـــلل خارج المؤسسات، ليس مكانه الاجتماع الاشرافى الجماعى ولكـــن يمكـــن الإستعانة فى ذلك باجتماعات الموظفين التى تتم بصفة دورية.

٦)يجب أن يتعامل المشرف مع الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الزمالـــة وليس على مستوى أنهم طلبة فى موقف تعليمى فإن هذا التصـــــرف منـــه

بإغلاق باب قاعة الاجتماعات وفتحه بعد نصف ساعة سيؤدى إلى مشـاعر سلبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك إلى فقدان بعضهم للفائدة لأنـهم قد ينصرفوا على اعتقاد منهم بأن الباب لن يفتح بعد مدة، بالإضافة إلى أنه بعد فتح الباب ودخولهم سيكون قد فاتهم الجزء الأول من الاجتمـاع ممـا سيجعل متابعتهم للاجتماع شيئاً صعباً .

٧) أن اهتمام المشرف بالعوامل المادية بالنسـبة لإعـداد الجلسـة للاجتمـاع الاشرافى الجماعى يعتبر من أهم ضمانات نجاح هذا الاجتمـاع فالجلسـة على هيئة نصف دائرة تعطى فاعلية اكبر لمناقشة والتفاعل وكذلك توفـر الإضاءة الكافية، ولكن زجاج النافذة المكسورة وكذلك الضوضاء تعتـبران من العوامل المادية التى تؤدى إلى سلبية التفاعل وتؤثر فى نجاح الاجتماع بتشتيت اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين وكان يجب على المشرف التصرف فى ذلك أو اختيار مكان آخر للاجتماع حتى يتلاقى ذلك .

٨) ليس الأسلوب الملائم للاجتماعات الإشرافية الجماعية هو أن يقوم المشرف بعرض الموضوعات تباعاً ليمكنه الانتهاء منها فى حدود الوقـت المقـرر ولكن الأسلوب الأنسب هو إشراك الجميع فى المناقشة حتى يحقق الاجتماع الجماعى وأغراضه من تبادل الرأى والمشاركة الجماعية.

٩) المفروض أنه سؤال عدد من الأخصائيين الاجتماعيين عن نقطة فى جدول الأعمال تم مناقشتها أن يتأكد المشرف من عدد الذين سألوا فإذا كان عـدداً بسيطاً يمكن مناقشتهم فى ذلك عقب الاجتماع أما إذا كان عدداً كبيراً فيمكن الاستجابة لمطالبهم بالعودة إلى مناقشة هذه النقطة وهذا دليل على اهتمامهم بها .

١٠) إن إصرار المشرف على عرض موضوع ضرب أحد أعضاء الجماعة للأخصائى باعتباره موضوعاً تعليمياً، لا يمكن أن يتم بهذا الصورة حيث أن ذكر أسم الأخصائى وسط زملائه فى الإجتماع الاشرافى الجماعى قد عرضه للإحراج وقد تأكد ذلك برفضه عرض الموضوع عندما طلب منه المشرف ذلك حيث قال خجلاً: " ما خلاص الموضوع انتهى على خير " ولو فرض أنه رأى فى عرض الموضوع فائدة تعليمية للأخصائيين المجتمعين فكان عرضه دون ذكر أسم الأخصائى تلافياً لإحراجه .

١١) إن عرض الموضوعات الإدارية ليس مكانه الاجتماع الإشرافى الجماعى بالإضافة إلى أن عرض موضوعات غير مشتركة أدت إلى عدم مشاركة بعض الأخصائيين مما أدى إلى إنشغالهم بالحديث سويا ورغبة أحدهم فى بالإنصراف لعدم أهمية الموضوعات بالنسبة له .

١٢) إن إعداد المشرف لجدول الأعمال من واقع ملاحظاته على أعمال الأخصائيين وكتابتهم بعد فعلاً من صميم أعماله ولكن ذلك لا يمنع من إشتراك الأخصائيين عن النقاط التى يرغبون فى تضمينها جدول الأعمال . وخاصة إلى أن قيام المشرف وحده بتقويم الاجتماع الاشرافى الجماعى فى النهاية لا يعد عملاً سليماً فالمفروض أن يشرك معه بقية الأخصائيين الاجتماعيين فى تقويم الاجتماع الإشرافى تحديد السلبيات والإيجابيات وذلك توصلا إلى الدروس المستفادة للاستعانة بها فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية القادمة .

أما عن تأكيد بأنه هناك حاجة للاجتماعات الإشرافية الفردية من الآن فصاعداً ، فذلك خطأ – كما سبق القول – حيث أن كل من الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية تكملان بعضها بعضاً لتحقيق الهدف النهائى من

العملية الإشرافية فى العمل الجماعات وهو نمو الأخصائى وزيادة كفاءته فـــى تقديم الخدمات المهنية للجماعة وأفرادها وتحسين أعماله.

تقرير عن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى فى أثناء عمله مع الجماعة

فى نهاية الاجتماع الاشرافى الفردى أخبر المشرف الأخصائى جماعـــة رمسيس انه يريد أن يحضر لزيارته فى الجماعة يوم الاثنيـــن القـــادم ، فـــرد الأخصائى بأن كل شيء يصير على ما يرام وأنه لا يرى داعيـــاً لمثـــل هـــذه الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعياً لزيارته سيطلب منه ذلك، فرد المشرف بأن هذه الزيارة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة أخرى مناسبة ســـيقوم بزيارته .

وفى يوم الاثنين التالى كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة إلى بورسعيد بمناسبة شم النسيم وذلك فى الساعة السابعة صباحـــاً، وقـــد حضـــر المشرف فى الساعة السابعة إلا ربعاً وسلم على الأخصائى – الذى بدت عليـــه الدهشة – أيه رأيك فى المفاجأة دى ، فرد أخصائى الجماعة أهلاً وسهلاً تشرف فى أى وقت إحنا ما بنسرقش .

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف مـــن السائق أن يقوم بالعربة لأنه من اللازم الانضبـــاط فـــى المواعيـــد وأن الـــذى سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك أن من الضرورى الحضـــور فـــى الموعد بالضبط وقد أصر المشرف على ذلك على الرغم مـــن أن الأخصـــائى أخبره أن بعض الأعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الانتظار ربـــع ســـاعة لأنهم يحضرون من أماكن بعيدة ، وعندما قامت السيارة بدأ أعضاء الجماعـــة فى ترديد بعض الأغاني الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقـــهم فـــى الاســـتمرار فى ترتيب أغنية متكاملة فقام المشرف قائلا أننـــى بـــأعلمكم بعـــض الأغـــانى

الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتدأ يردد معهم بعض الأغـــانى التــى أعجبت أعضاء الجماعة واستمروا فى ترديدها وبعد انتهائه مــن ذلــك وجــه العضو " صلاح " حديثه للأخصائى قائلا أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى ديه ليه يا أستاذ .

وعند الوصول إلى بورسعيد إلتف الأعضاء حول المشرف قائلين نحــن بنفضل أن تكون جولة حرة علشان نعرف نتفسح ونشترى وبـــلاش نمشــى طابور زى الأطفال ولكن المشرف قال له أن المسئول عن الرحلة هو الأســتاذ الأخصائى وأنا مجرد ضيف فقط فيجب أن تسألوه، وقد إستجاب الأخصائى بعـد تردد الطلب الأعضاء بجعلها جولة حرة على الرغم من إتفاق قد كـــان علــى أساس أن يلتزم الأعضاء بالتواجد مع بعضهم سويا خاصــــة وأن عددهــم ٢٥ عضوا فقط.

وقد إنصرف أعضاء الرحلة فى ثنائيات أو ثلاثيات على أن يتجمعوا فى الساعة الثالثة عند محطة جمرك (الرسوة) وقد طلب المشرف أن يبقــى معــه عضويين لشراء إحتياجاته فطلب الأخصائى من العضويين (إبراهيم) ، (على) مصاحبته .وفى أثناء تجول المشرف مع العضوين أخذ يسألهما عــن البرنــامج الذى مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رأيهما فى الخـــبرات التــى يفيدهما بها الأخصائى .

وقد إلتقى المشرف والأخصائى ومجموعة من الأعضاء وقرروا التوجه إلى شاطئ البحر وعند وصولهم إلى الشاطئ خلع بعض الأعضـــاء ملابســهم وجروا نحو البحر فى سراويلهم الداخلية فقال المشرف موجها حديثه للأخصائى بأنه يجب ألا يسمح لهم بذلك حيث أن عملنا بالنسبة الأعضاء هو انا فى مقـــام أولياء أمورهم ويجب ألا يسمح لهم بالإستحمام فى البحر خاصة وأننا فى شــهر

إبريل والجو مازال أميل إلى البرودة بعد وأصر على خروج الأعضـــاء مــن البحر فثاروا على المشرف ورفضوا الانصياع لأمره فطلب منـــه الأخصـــائى الانصراف والانتظار فى عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم .

التحليل والتعليق :

١)واضح من رفض الأخصائى لزيارة المشرف له أثناء عمله مع الأعضاء فى الجماعة أن هناك مقاومة بالنسبة لمثل هذه الزيارة بســـبب أن الأخصـــائى مازال فى المرحلة الأولىللنمو المهنى وهى مرحلة التخـــوف والحساســية البالغة وعليه فيجب ألا تتم زيارة المشرف للأخصائى لملاحظته أثناء عملــه مع الجماعة إلا بعد تكوين العلاقة الطيبة بينه وبين المشرف .

٢)إن رد المشرف على الأخصائى بقوله أن هذه الزيارة غير ضرورية يعتــبر تصرف خاطئ فقد يتصور الأخصائى أن الزيارة غير ضرورية فعــلاً وأن قيام المشرف بالزيارة هو نوع من التدخل فى شئونه ، ولكنـــه كــان مــن المفروض أن المشرف يرد بأنه بالرغم من أهمية هذه الزيارة إلا أنه يمكــن تأجيلها لوقت آخر يكون مستعداً فيه لهذه الزيارة . وقد أخطأ المشرف أيضا عندما أخبر الأخصائى بأنه عندما يجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته، فهذا يحمل معنى مفاجأة المشرف للأخصائى بهذه الزيارة ، وانتظار لـــهذه الزيارة المفاجأة فقد يؤدى ذلك إلى التوتر فى تصرفات الأخصـــائى قبــل الجماعة – والمفروض أن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى أثناء عملــه مع الجماعة لا تتم إلا عندما يتأكد المشرف أن الأخصائى قد وصــل إلــى مرحلة النمو المهنى الملائمة والتى تأكد فيها الثقة وزالت المخـــاوف بينــه وبين المشرف ، ولذلك فأن هذه الزيارة من المشرف للأخصائى لا تتـــم إلا بناء على إتفاق وترتيب سبق بينه وبين الأخصائى الاجتمـــاعى ولا تــترك لعشوائية الظروف .

٣) أن حضور المشرف لزيارة الأخصائى ومصاحبة الجماعة فى الرحلة بدون إتفاق مسبق بينه وبين الأخصائى تعتبر تصرف خاطئ منه ، حيث أن المسألة ليست مفاجأة يعدها المشرف للأخصائى فقد تؤدى هذه المفاجأة إلى زيادة مخاوف الأخصائى قبل المشرف وإلى زيادة الفترة الأولى للنمو المهنى وهى فترة المخاوف والحساسية، بالإضافة إلى أن هذه الأسلوب الفجائى الذى قام به المشرف قد استدعى إلى ذهن الأخصائى عملية التفتيش ولهذا كان رده (أهلاً وسهلاً) تشرف فى أى وقت أحنا ما بنسرقش).

ويجب إلا ننسى أن حضور المشرف مبكرا يعتبر تصرفاً إيجابياً حيث أن ذلك يمكنه ملاحظة العلاقة بين الأعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبين الأخصائى ...إلخ .

٤) أخطأ المشرف عندما تدخل وطلب من السائق القيام بالعربة وذلك لأن ريادة المشرف للأخصائى أثناء عمله مع الجماعة لا تلغى أن الأخصائى الاجتماعى يعمل مع الجماعة عن طريق الريادة المباشرة وأن زيادة المشرف للجماعة هى ريادة ثانوية إذا مسئولية المشرف عن الجماعة وتعليمها الإنضباط بالنسبة للمواعيد تتم من خلال العلاقة بين المشرف والأخصائى، فقد كان من الواجب على المشرف ملاحظة أسلوب الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة ثم مناقشته فى ذلك بعد العودة من الرحلة أثناء الاجتماع الاشرافى الفردى، حيث أن تدخل المشرف بأسلوب مباشر فى عمل أخصائى الجماعة قد يؤدى إلى مقارنة الأعضاء فى الجماعة بين أسلوب كل من المشرف وأسلوب كل من الأخصائى وكذلك قد يؤدى ذلك إلى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته بالنسبة فيما سيؤدى إلى الإساءة إلى تكوين العلاقة الإشرافية الطيبة بينهما .

٥)يلاحظ أن تدخل المشرف فى برنامج الجماعة عند قيامه بالزيارة للملاحظة لا يتم إلا بناء على اتفاق وتنسيق مسبق بينه وبين الأخصائى الاجتماعى ، وبالنسبة لموقف تعليم المشرف الأغانى الجماعية للأعضاء بهذه الصورة فقد أدت إلى قيام أعضاء الجماعة بمقارنة كل من خبرات ومهارات المشرف وبخبرات ومهارات الأخصائى الاجتماعى. وقد كانت المقارنة فى غير صالح الأخصائى الاجتماعى كما أتضح من قول العضو (أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى دى ليه يا أستاذ) وقد تؤدى ذلك أيضا كما سبق القول إلى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته أمام أعضاء الجماعة .

لقد كان نتيجة لتكرار تدخل المشرف بأسلوب مباشر فى عمل الأخصائى الاجتماعى أثناء زيارته للجماعة أثناء الرحلة أن تصور الأعضاء أنه هو المسئول المباشر ولهذا وجه الأعضاء القول إليه طالبين أن تكون الرحلة بنظام الجولة الحرة .

ولكن المشرف كان واعياً فى هذا الموقف بدوره وأنه مجرد ضيف وأن المسئول هو الأخصائى الاجتماعى وذلك يعتبر تصرفاً سليماً منه كان يجب أن يلتزم به طوال مصاحبته للرحلة .

٧) يلاحظ أن الأخصائى قد استجاب لطلب الأعضاء بأن تكون الرحلة على نظام الجولة المقترحة بالرغم من أن الأطفال قد كان على أساس أن الجماعة هو وحدة النقاط وأنهم يجب أن يتواجدوا مع بعضهم سوياً، ويلاحظ أن نظام الجولة المفتوحة له مزاياه وله مساوئه ولكن من مساوئه عدم ملاحظة الأخصائى لتصرفات الأعضاء حيث أنهم سيتفرقون وقد يعود موافقة الأخصائى على الجولة الحرة بالرغم من عدم تشجيعه لها على إحساسه بأنه لو رفض قد يلجأ إلى المشرف ليطلبوا منه ذلك .

٨) أن طلب المشرف أن يبقى معه عضوين من أعضـاء الجماعـة لشـراء مستلزماته يعتبر تصرفاً غير سليم حيث أنه بذلك سيحرم العضويـن مـن الانطلاق والتفاعل مع زملائهما بالإضافة إلى أنه يجب أن يلتزم الأسـلوب المهنى فى قيامه بمهمته .

٩) إن حديث المشرف مع العضوين عن رأيهما فى البرنامج وعن رأيهما فـى الخبرات التى يفيدهما بها الأخصائى قد أخذ أسلوب التجسس وهو أسـلوب غير مهنى، فقد يكون العضوين تربطهما علاقة طيبة بالأخصائى فيلجئـان إلى تضخم وتفخيم ما يفيد به الجماعة، أو أن العضوين تربطهما علاقة غير طيبة بالأخصائى فيلجئان إلى تقليل ما يفيد به الأخصائى الجماعـة وكـلا الأسلوبين ليسا هما الأسلوب السليم لقيام المشرف بتقويم عمل الأخصـائى مع الجماعة .

١٠) أن تدخل المشرف بأسلوب مباشر وإلقاء موعظة على الأخصـائى بـأن وظيفة كل من المشرف والأخصائى هو أنهما فـى مقـام أوليـاء أمـور الأعضاء ويجب عدم السماح لهم بالاستحمام فى البحر لم يترك للأخصـائى الفرصة لتحمل مسئولية المباشرة نحو أعضاء الجماعة، ولم يعط المشـرف الفرصة للتعرف على أسلوب الأخصائى الاجتماعى فى التدخـل المـهنى بالنسبة لهذا الموقف مما أدى إلى تعقد الموقف ورفض الأعضـاء تدخـل المشرف والثورة عليه فطلب منه الأخصائى الاجتماعى الانسحاب، حتـى يعطيه الفرصة ليتصرف مع أعضاء الجماعة .

مواقف إشرافية للمناقشة

١ – لم يتمكن أحد الأخصائيين من تكوين علاقة طيبة بينه وبين زملائه بالمؤسسة وتعذر عليه كذلك معاونة الجماعة التى يعمل معها، على تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة الأمر الذى ترتب عليه أن انعزل الأخصائى عن باقى العاملين بالمؤسسة وانعزلت الجماعة عن الجماعات الأخرى.

وضح أثر هذا الموقف على العمل بالمؤسسة وناقش دورك كمشرف فيه .

٢ – فى الاجتماع الأول الذى عقده أخصائى الجماعة مع جماعة الحرية أظهر الأعضاء سلبيتهم بالنسبة للأخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول، فتألم الأخصائى وشعر بعدم تقبل الجماعة له، وبعد انتهاء الاجتماع طلب الأخصائى من المشرف عقد اجتماع إشرافى طارئ لمناقشة الموقف معه، وفى أثناء الاجتماع الإشرافى قال المشرف للأخصائى (أننى التمس العذر للجماعة لأنه يبدو أنك أنت السبب) .

ناقش تصرفات كل من الأخصائى والمشرف .

٣ – فوجئ أحد المشرفين بمجموعة من أعضاء إحدى الجماعات تدخل مكتبه طالبة منه تغيير الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة فوراً .

ناقش هذا الموقف موضحاً ما يلى :

أ – الخطوة الأولى التى يتخذها المشرف إزاء هذا الموقف .

ب– الخطوات التى يتخذها بعد ذلك لدراسة الأسباب والاحتمالات التى أدت لهذا الموقف .

جـ– خطة المشرف لعلاج هذه المشكلة مع هؤلاء الأعضاء والأخصائى الذى يعمل معهم .

٤ – شكا إليك – كمشرف للمؤسسة – أعضاء إحدى الجماعات أن الأخصائى الذى يعمل معهم يريد فرض البرامج الفنية عليهم بالرغم من معارضتهم لذلك لأن الأخصائى لديه مهارات ممتازة فى البرنامج المشار إليه ، ناقش ذلك .

٥ – جاء فى تقرير أحد المشرفين الليبين (وهو غير متخصص فى الخدمة الاجتماعية) أنه لاحظ أثناء مروره على عنبر نوم جماعة الفتيان فى ساعة متأخرة من الليل أن رئيس الجماعة كان يلعب القمار مع أعضاء الجماعة وأن البعض منهم كان يدخن السجاير فى أثناء اللعب .

كيف تتصرف كمشرف مهنى، ثم كأخصائى جماعة فى هذا الموقف .

٦ – بذل الأخصائى مجهوداً كبيراً فى إعداد برنامج للجماعة وبالرغم من ذلك كانت استجابة الكثير من أعضاء الجماعة تتميز بالسلبية فتأثر الأخصائى وبدأ عليه الاكتئاب ثم وجه حديثه للجماعة منفعلاً (أنتم لا تستحقون المساعدة) وذهب بعد ذلك مباشرة إلى المشرف لعرض المشكلة عليه، وهنا قال له المشرف (أنت نخطئ يا أستاذ ويمكن أن نتناقش ذلك فى الاجتماع الإشرافى المقبل) .

ناقش كأخصائى جماعة تصرفات كل من المشرف والأخصائى .

٧ – أثناء المقابلة الإشرافية الفردية وجه المشرف الحديث إلى الأخصائى قائلاً أننى ألاحظ أنك تردد الألفاظ التى أقولها كالببغاء دون فهم وأولى بك ألا تردد أى مصطلح إلا إذا كنت تفهمه حتى يمكنك الاستفادة من عملية الإشراف، **ناقش ذلك** .

٨ – أثناء الاجتماع الإشرافى الفردى عرض الأخصائى موضوع ضرورة استخدام الضرب بمؤسسات الأحداث حيث أنهم لا يفهمون إلا هذه اللغة

وعندما ناقش المشرف ذلك وأكد على عدم استخدام الضرب ثار الأخصائى ورد عليه قائلاً (إن كلامك كلام نظرى نابع من الجلوس على المكاتب ولكنك لو كنت تمارس العمل مع الجماعات فعلاً لما قلت هذا الكلام الذى ألاحظه منذ بداية الاجتماعات الإشرافية حيث أن الكلام الذى تقوله معظمه نظرى ولا يمت إلى الواقع بأى صلة) .

ناقش تصرفات الأخصائى والدور المقترح للمشرف فى هذا الشأن .

٩ - سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه مع الجماعة فأجاب بأنه لا توجد صعوبات إطلاقاً وأن الأحوال تسير على ما يرام .

ناقش ذلك، ووضح دور المشرف .

١٠- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخل الجماعة فأجاب أنه يفضل التوجيهات المختلفة للمشرف وجهوده معه فى العمل الذى لم يجد له مثيلاً من قبل أصبح لا يجد صعوبات وأن الأحوال تسير على ما يرام، **ناقش ذلك، ووضح دور المشرف .**

١١- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخل الجماعة فأجاب بأنه توجد بعض الصعوبات البسيطة التى يستطيع التغلب عليها أولاً بأول وأنها لا تستحق الذكر وعندما ستواجهه صعوبات كبيرة سيقوم بعرضها على المشرف .

ناقش ذلك ، ووضح دور المشرف .

١٢- لاحظ أحد المشرفين من قراءته للتقارير التى يكتبها الأخصائى أن الجماعة قد ازدادت بها درجة التنافس وابتدأت تنقلب إلى صراع فأسرع بمقابلة الأعضاء ومارس معهم بعض البرامج التى تؤدى إلى زيادة التعاون بين الأعضاء .

ناقش دور كل من الأخصائى والمشرف .

المراجـــع

١ – إبراهيم بيومى مرعى ، نصيف فهمى منقريوس، محمد الظريــف ســعد، **المنهج العلمى والتحليل المهنى فى العمل مع الجماعات**، القاهرة، مطبعــة بل برنت، ١٩٨٩ .

٢ – إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمــد الظريــف ســعد، **تطبيقات فى العمل مع الجماعات**، القاهرة، مطبعة بل برنت، ١٩٩٠ .

٣ – إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمــد الظريــف ســعد، **تحليل التقارير والمواقف فى العمل مع الجماعات**، القــاهرة، دار الــهانى للطباعة، ١٩٩١ .

٤ – أحمد فوزى الصادى وآخرون، **الإشراف والدراسات المهنية فى العمل مع الجماعات**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١ .

٥ – محمد شمس الدين أحمد وآخرون، **الإشراف والقيــاس فــى العمــل مــع الجماعات**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠ .

٦ – محمد شمس الدين أحمد وآخرون، **الإشراف فى خدمــة الجماعــة**، كليــة الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢ .

الباب الرابع
دراسات فى العمل مع الجماعات

الفصل السابع :العمل مع الجماعات وتنمية المسئولية الاجتماعية.

الفصل الثامن : العمل مع الجماعات وتنمية مجتمع الجيرة.

الفصل السابع

العمل مع الجماعات وتنمية المسئولية الاجتماعية

المسئولية فى اللغة يقصد بها "ما يكون به الإنسان مسئولاً ومطالباً عن أمور و أفعال أتاها "(١: ٣١٦) [١]

المسئولية فى معناها العام هى التبعية أو المؤاخذة وقد تكون أدبية أو جنائية أو مدنية .(٢ : ١٠)

والمسئولية الأدبية تقوم على أساس ذاتى وهى مسئولية أمام الضمير ولا يترتب عليها جزاء قانونى وتتحقق حتى لو لم يوجد ضرر، وهى أوسع نطاقاً من المسئولية القانونية .

والمسئولية القانونية داخلة فى دائرة القانون ويترتب عليها جزاء قانونى ، والمسئولية القانونية تعبير عن المسئولية أمام الجماعة ، تعبير مقنن يقف شامخاً فى مواجهة الفرد.

والمسئولية المدنية تتصل أساساً بأى تعهد التزم به الفرد ، وأى مسئولية عقدية ، فإذا خالف الفرد واجباً أو أخل به فهذا يصير خطأ مدنياً .

هذا وترى "جيزلا كونبكا "Gisela konopka" أن المسئولية هى إحدى القيم التى تكون البناء القيمى الذى يمثل الفلسفة التى تقوم عليها الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة .وترى إن المسئولية تتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم البعض وتقبل حقوق الآخرين ، كما تتضمن مفهوم الأخوة ، وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان والحفاظ عليه .(٣: ٥٥-٥٦).

ويرى البعض أن الشعور بالمسئولية يدل على مدى استعداد الفرد للقيام بما يوكل إليه من مسئوليات فى المواقف المختلفة. (٤ :٤٤٤) أما الدكتور سيد

---

(١) ويشير الرقم إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة كما تشير الرقم الذى يوضع بعد(:) إلى رقم من أرقام الصفحات فى المرجع الذى يسبقه .

أحمد عثمان فيرى أن هناك ثلاث مستويات للمسئولية ، وأن كل هذه المستويات الثلاثة لازم ومؤد إلى الآخر بمعنى أن هذه المستويات متكاملة وهذه المستويات الثلاثة هى (٥ :٢٨٠-٢٨٤).

١- المستوى الفردى (المسئولية الفردية): فالفرد مسئول عن نفسه وعن عمله، مسئول عن ذاته وعن نشاطه .

٢- المستوى الجماعى (المسئولية الجماعية) : فمسئولية الجماعة عن نفسها هى فى الحقيقة مسئوليتها عن أعضائها فى جملتهم وعلى كل عضو فرد فيها ، كما أن الجماعة مسئوله عن سلوكها وأعمالها وقراراتها .

٣-المستوى الاجتماعى (المسئولية الاجتماعية): ويقصد بالمسئولية الاجتماعية مسئولية الفرد الذاتية عن الجماعة .

والمسئولية بمستوياتها الثلاثة الفردية والجماعية والاجتماعية ، شاملة متكاملة ، لأن الفرد المسئول عن عمله لا بد أن يراعى مسئوليته عن جماعته ، فعمله فى معظمه مؤثر فى الجماعة ، لأن الفعل الفردى له طبيعة اجتماعية .

والجماعة المسئولة عن نفسها ، هى الجماعة التى تتكون من أعضاء مسئولين عن أعمالهم ذاتياً، ومسئولين عن جماعتهم التى لا يكتمل وجودهم الاجتماعى بل الذاتى إلا بها .

والمسئولية بمستوياتها الثلاثة يجب أن تكون متكاملة بحيث يؤدى نمو أية واحدة وكل واحدة منها إلى نمو وقوة الأخريين . فالمسئولية الفردية تقوى مسئولية الفرد عن الجماعة ، كما تؤدى المسئولية الجماعية ورعاية الجماعة لأعضائها وإدراكها لآثار أعمالها عليهم إلى تزويد مسئولية الفرد على الجماعة – أى مسئوليته الاجتماعية – بمدد متجدد من الإهتمام والحرص والمبالاة، وكذلك تؤدى المسئولية الاجتماعية عند أعضاء الجماعة إلى ازدهار إحساس

الانتماء والترابط فى داخل الجماعة وزيادة إدراك وتقدير الجماعة لأعضائها ولدور كل منهم وبالتالى زيادة المسئولية الجماعية.

والمسئولية فى مستوياتها المختلفة يجب أن تكون متوازنة فى تكاملها بحيث لا تثقل أو تتضخم فى جانب ولا تخف أو تضمر فى جانب آخر .

فالفرد مسئول عن الجماعة ، يعمل ويوجه ويصحح منفرداً وضمن فئة ممن يدركون ويستطيعون ، وعليه أن يستنفذ فى ذلك كله أقصى قدرته .

والجماعة مسئولة عن أعضائها وعملها ، وعلى أن لا تطغى على الفرد وتسلبه حريته وحقوقه بدعوى حمايته أو الوصاية عليه ، كما أن الفرد مسئول عن ذاته على أن لا ينسى الجماعة فى غمرة حرصه واستمساكه بحقوقه.

وهكذا يتحقق التوازن الدقيق بين مستويات المسئولية ، وبهذا يصان الفرد ذاتياً حرة قادرة نامية ، وتصان الجماعة قوية متماسكة ومتحركة للوصول إلى أهدافها مستفيدة من قدرات أعضائها المهتمين بها ، الفاهمين لها ، المشاركين فيها فى سبيل من سبل عملها ونشاطها .

فالمسئولية إذن شاملة ومتكاملة ، ومتوازنة .

والذى يعنينا فى هذه الدراسة هو أن ننظر عن قرب إلى مستوى واحد من مستويات المسئولية ألا وهو المسئولية الاجتماعية ، أى مسئولية الفرد ذاتياً عن الجماعة .

والمسئولية الاجتماعية تكوين ذاتى خاص نحو الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها الفرد ، وهى من ثم مغايرة للمسئولية الجماعية والمسئولية القانونية، ففى المسئولية الجماعية ليس الأمر ذاتياً وإنما هو جماعى ، أما فى المسئولية الاجتماعية فيكون الفرد مسئولا ذاتياً عن الجماعة ، وإذا أردنا تعمقاً اكثر فى عبارة " مسئول ذاتياً "رأينا أنه مسئول أمام ذاته ، أو هو فى الحقيقة مسئول عن

الجماعة المنعكسة فى ذاته، أما فى المسئولية الجماعية فتحس الجماعة أنها مسئولة ككل عن أمورها وأفعالها والمسئولية الاجتماعية مغايرة أيضاً للمسئولية القانونية والتى تعبر عن المسئولية أمام الجماعة ، تعبير مقنن يقف شامخاً فى مواجهة الفرد ، بينما المسئولية الاجتماعية مسئولية أمام الذات ، وهى تعبير عن درجة الاهتمام والفهم والمشاركة للجماعة فتنمو تدريجياً عن طريق التربية والتطبيع الاجتماعى فى داخل الفرد .وتتكون المسئولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر هى:الاهتمام والفهم والمشاركة وسوف نستعرض الآن هذه العناصر .(٥: ٢٦٩-٢٧٢)

أولاً : الاهتمام:

والمقصود بالاهتمام الارتباط العاطفى بالجماعة التى ينتمى إليها الفرد ، ذلك الارتباط الذى يخالطه الحرص على إستمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها للأهداف ، والخوف من أن تصاب بأى عامل أو ظرف يؤدى إلى إضعافها أو تفككها.

ويمكن أن نميز فى عنصر الاهتمام هذا مستويات أربعة ، المستوى الأول، ويمثل أبسط صورة من صور الإهتمام بالجماعة وأقلها تقدماً وهو مستوى "الانفعال مع الجماعة" والفرد عند هذا المستوى مساير انفعالياً للجماعة بصورة آلية ، أما المستوى الثانى فهو مستوى أرقى من السابق ، وهو مستوى "الانفعال بالجماعة" والمقصود به التعاطف مع الجماعة. والفرق بين هذا المستوى الأدنى السابق يظهر فى أن الفرد هنا يدرك ذاته أثناء انفعاله بالجماعة والمستوى الثالث هو "التوحد مع الجماعة" ويتمثل هذا التوحد فى أن يحس العضو أنه والجماعة شىء واحد ، وأن خيرها خيره وما يقع عليها من خير هو واقع عليه ، أى يحس بوحدة وجوده، ووحده مصيره مع الجماعة التى ينتمى

إليها .والمستوى الرابع هو مستوى " تعقل الجماعـــة " ونعنـــى بـــه الإهتمـــام المستهدى بنور العقل ، ونعنى به : أولاً : استبطان الجماعة أى تصبح الجماعة داخل الفرد فكرياً ، على درجات متفاوتة من الوضوح ، أى تنطبع الجماعة فـــى فكر الفرد وتصوره العقلى بما فيها من قوة أو ضعف ، أو تماسك أو تناســق أو تنافر – فالجماعة هنا داخله فى الفرد كما هى، وهو يستطيع أن يدركها ويجعلها موضوع نظر وتأمل ، ثانياً : الإهتمام المتفكر بالجماعة ، أى الاهتمام المـــتزن الرزين بمشكلات الجماعة ومصيرها وأهدافها ونظمها ، وهذا الاهتمـــام يقـــوم على منهج موضوعى مخطط من التفكير ، وهذا هو المســـتوى الأعلـــى مـــن مستويات الاهتمام بالجماعة..

ثانياً الفهم :

وينقسم الفهم إلى شقين ، الأول فهم الفرد للجماعة ،الثـــانى فـــهم الفـــرد للمغزى الاجتماعى لأفعاله . أما الشق الأول ، أى فهم الفرد للجماعة ،فالمقصود به فهمه للجماعة فى حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ومنظمتها ونظمـــها وعاداتها وقيمها وأيديولوجيتها ووضعها الثقافى ، وفـــهم العوامـــل والظـــروف والقوى التى تؤثر فى حاضر هذه الجماعة ، وكذلك فهم تاريخها الذى بدونـــه لا يتم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها وليس من المتوقع ولا من الممكـــن ، أن يكون كل عضو فى جماعة على فهم دقيق وعميق وشامل لهذه الجوانب كلـــها، وإنما المقصود هو درجة مناسبة من العلم بهذه الجوانب.

أما الشق الثانى من الفهم ، وهو فهم الفرد للمغزى الإجتمـــاعى لأفعالـــه فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعـــة أى يفهم القيمة الاجتماعية لأى فعل أو تصرف اجتماعى يصدر عنه .

ثالثاً: المشاركة :

والمقصود بالمشاركة بصفة عامة إشتراك الفرد مع الآخرين فى عمل ما يمليه الإهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة فى إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على إستمرارها ويمكن أن نميز الجوانب الثلاثة التالية فى المشاركة :-

الجانب الأول :

تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التى يقوم بها ، وما يرتبط بها من سلوك وتبعات وتوقعات ، وتقبل الأدوار الاجتماعية المناسبة يجعل الفرد يشارك فى الجماعة " موحداً وليس منقسماً غارقاً فى صراع أو تعارض داخلى.

الجانب الثانى :

هو المشاركة المنفذة ، أى المشاركة التى تتمثل فى العمل الفعلى المشترك، أى العمل مع الجماعة وفيها تنفيذ وإنجاز ما تتفق عليه الجماعة.

أما الجانب الثالث :

فهو ما يمكن تسميته بالمشاركة المقومة فإذا كانت المشاركة المنفذة تميل إلى المسايرة فالمشاركة المقومة موجهة ،الأولى تتصاع بينما الأخرى تنقد والفرد يقوم بالنوعين بشكل مستقل أحياناً ، أى يقوم بدور المساير حيناً وبدور الناقد حيناً أخر.

والمشاركة من المسئولية الاجتماعية آيتها وآليتها ، قلبها ويدها ، فأية صحة المسئولية الاجتماعية الفعل بالمشاركة ، فما الفهم والإهتمام أن لم يكن عليهما آية من العمل ، فالمشاركة آلة المسئولية الاجتماعية من حيث أنها تشكلها وتعمقها ، فالعمل يحرك الإهتمام ويدعمه ، كما يحرر الفهم ويوسعه، ولكى تؤدى المشاركة دورها فى بناء المسئولية الاجتماعية يجب أن تكون:- (٥: ٢٠٩-٢٣٧)

(١) مشاركة حرية أو حرية المشاركة : حيث يتحرك الفـــرد للمشـــاركة فـــى أنشطة الجماعة وأعمالها بإختيار منه وتلقائية دون قسر أو إرغام

(٢) مشاركة حرة : فالمشاركة الحرة هى إحساس عضو الجماعة بحقه الكـــامل فى أن يتحرك داخل جماعته ، فكرياً و وجدانياً ، بلا قيد يشد ولا عـــائق يحده.

(٣) مشاركة ميسرة : بمعنى أن تتوافر فيها ميسرات المشـــاركة ومشـــجعاتها وعلى أخصائى الجماعة أن يعرف هذه المشجعات لينميها داخل الجماعـــة ومن هذه المشجعات والميسرات :

أ- حرية المشاركة الحرة.

ب- العدالة فى الإشباع : فيجب أن تعطى المشاركة كل مـــن فيـــها مـــا يسـد حاجاته المختلفة بقدر متعادل ، فيجب أن يعطى كل عضو فى الجماعة قدراً متساوياً من الأهمية والاهتمام ، أو من حق المخالفة أو الاعتراض ،أو مـن الأعباء والمسئوليات، أو من المزايا.

ج- التعزيز الاجتماعى فيجب أن يكون هناك تعزيز كلما أبدى عضو الجماعـــة من السلوك المشارك السليم .وهنا يجب أن يكون الأخصـــائى الاجتمـــاعى الذى يعمل مع الجماعة هو ذاته مثالاً لهذا التعزيز والتشجيع ، فيجـــب أن يكون معززاً يقظاً وسخياً لسلوك المشاركة ، وأن يدرب أعضاء الجماعـــة على أن يعزز بعضهم بعضاً ، وأن يشاركوا فى هذا التأييد المتبادل.

(٤) مشاركة بصيرة : أى مشاركة ليست بمعزل عن العقل ، فـــهى مشـــاركة تستنير بنور العقل وتوجيهه.

(٥) مشاركة إبداعية: فالإنسان مطبوع على الإبداع ، أكثر منه مصنوع للإتبـاع فهو مهيأ لجديد ، أكثر منه مشكل للتقليد ، لذا فإن المشاركة يجب أن تكـون إبداعية حتى تؤدى دورها فى تنمية المسئولية الاجتماعية.

وبعد فإن هذه هى عناصر المسئولية الاجتماعية الثلاثة ، الإهتمام ،الفـهم والمشاركة وهى مترابطة ومتكاملة ، ومترابطة لأن كل منـها ينمـى الآخـر ويدعمه ويقويه فنجد أن الإهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة ، وكلما زاد فهمه زاد إهتمامه ، كما نجد أن الإهتمام والفهم معـاً ضروريـان للمشـاركة ، وأن المشاركة نفسها تزيد الاهتمام كما تعمق الفهم .

وهكذا تترابط عناصر المسئولية الاجتماعية . وهى متكاملة أيضـاً إذ لا يمكن أن تتحقق صورة المسئولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفـر عناصرهـا الثلاثة، فلن تكتمل مسئولية اجتماعية دون فهم الجماعـة ، حاضرهـا المعقـد المتشابك ، وماضيها الفعال الممتد والمؤثر فى صميم كيانها الاجتماعى الحالى، ومستقبلها المصاغ من أحلامها وآمالها والمعلق تحققه بحاضرها. ولـن تكـون مسئولية اجتماعية دون اهتمام وحرص وحمـاس وارتبـاط عـاطفى عقلـى بالجماعة، ولكن الاهتمام وان كان ضرورياً لا يكفى وحده، بل لا بد من وجـود الفهم والمشاركة، وكذلك لا يكفى الفهم وحده لتحقيق المسـئولية الاجتماعيـة ، فالفهم دون اهتمام كالعدسة الباردة ، إما الفهم مع الاهتمام فهو الشعلة المتوجهة، تنير الطريق وتوضح النهج وتبعث الحرارة التى تحرك العمل، أما المشـاركة وحدها دون فهم ودون اهتمام قائم على التفكير ، فهى ليسـت سـوى ضبـط العشواء وامتطاء العمياء ضررها الواقع على الجماعة أكبر من عدم وجودهـا كلية لأنها توقع فى وهم الجماعة ووهم أعضائها أنهم يعملون، وما هم فى واقـع

الأمر بعاملين، بل هم خادعون مخدوعون يتخبطون بغير فهم ولا نهج واضـــح مستقيم أو غير مستقيم.

وفى ضوء ما تقدم فإن المسئولية الاجتماعية فى هذه الدراسة يقصد بـــها مسئولية الفرد الذاتية نحو الجماعة ، وهى بهذا المعنى لها ثلاث عناصر هـــى الفهم والاهتمام والمشاركة .

وبعد أن استعرضنا مفهوم المسئولية الاجتماعية يمكننا القول أن طريقـــة العمل مع الجماعات تهتم بتنمية المسئولية الاجتماعية لدى أعضاء الجماعات لما يحققه هذا الجانب الاجتماعى فى شخصية الفرد مـــن فوائـــد إيجابيـــة، فمـــن الأغراض الأساسية لطريقة خدمة الجماعة "مساعدة الأفراد على زيادة الوعـــى الاجتماعى بينهم والشعور بالمسئولية الاجتماعيـــة وتركـــيز اهتماماتـــهم فـــى المصلحة العامة وخدمة المجتمع أكثر من تركيزه على أنفسهم (٦: ٢٦) ويقـــول (تركر) فى هذا الصدد أن تنمية السلوك المسئول فى أعضاء الجماعة هو مـــن أهداف طريقة خدمة الجماعة ، ونحن نسعى إلى مساعدة النـــاس لكـــى يكـــون سلوكهم نابع من الإحساس بالمسئولية تجاه جماعتهم ومؤسستهم، ومجتمعهم .

وتعتبر الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر البعض"علم تغيـــير اتجاهـــات الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق التنمية الاجتماعية، وهم يستندون إلـــى الحقيقة العلمية التى تستند إليها الخدمة الاجتماعية فى ذلك الشأن وهـــى قابليـــة الناس للتغيـــير إذا أتيحـــت لـــهم فـــرص المســـاعدة المهنيـــة لتحقيـــق هـــذا التغيير. (٧: ١٥٤-١٥٥)

وتقوم الخدمة الاجتماعية بتقديم هذه المساعدة من وجهـــة نظرهـــم عـــن طريق طرقها الأساسية الثلاث وهى خدمة الفرد ، وخدمة الجماعـــة ، وتنظيـــم المجتمع ، حيث تسعى الخدمة الاجتماعية نحو زيادة قدرة الأفراد علـــى القيـــام

بوظائفهم الاجتماعية ،ويجب أن يكون رائدنا فى تربية النشئ مساعدتهم على تعديل اتجاهاتهم بدلاً من حشو أذهانهم بالمعلومات ، والطريق الصحيح لغرس الإتجاهات لا يكون عن طريق الوعظ والنصح بل عن طريق الممارسة الفعلية المتكررة والخبرة الشخصية والمجهود الذاتى والأخذ والعطاء وتهيئة ظروف ومواقف اجتماعية مختلفة للأفراد .

فالجماعة تملك قوة ضبط على أفرادها بالنسبة لآرائهم ومشاعرهم ومعتقداتهم وقد يمتد هذا التأثير خارجها إذا ما أشبعت الخبرات الجماعية احتياجات الفرد وأصبحت ذات مغزى هام بالنسبة له

ويمكن القول أن الجماعة فى خدمة الجماعة تعتبر وسطاً وهدفاً للتغيير وباستخدام القوى الاجتماعية داخل الجماعة مثل ضغوط القرناء ونماذج ومعايير الجماعة يتحقق تغير الفرد والجماعة ويصبح الأعضاء أكثر تحملاً للمسئولية.

وتهدف طريقة العمل مع الجماعات مثل التربية الحديثة إلى مساعدة الأفراد فى التنشئة الاجتماعية "فالخبرة الجماعية يمكن أن تنمى القدرة على المشاركة وتقبل الآخرين وتحمل مسئوليات القيادة والإعتماد على الذات وتكامل الشخصية. (٨: ٥١٨)

أى أن من أهداف طريقة العمل مع الجماعات مساعدة الناس على المشاركة فى أوجه نشاط الجماعة، وعلى استخدام الخبرة الجمعية لتحقيق النمو الفكرى والعاطفى والحسى لأعضاء الجماعة وتحقيق الأغراض المثلى للجماعة ككل وتنمية مسئوليتها ومسئوليه أعضائها تجاه المجتمع العام ومساعدتهم على المشاركة فى تقدمه وازدهاره.

ويجب أن يدرك أخصائي العمل مع الجماعات أن الناس قادرون على أن ينمو الثقة فى أنفسهم وقدرتهم على المشاركة من خلال خبراتهم الناجحة عن طريق إنجاز مشروع خلال الخبرة الجماعية التى ينتمون إليها .

ويجب على أخصائي الجماعة أن يفهم أنه لا يعمل مع جماعة من الأطفال أو الشباب أو الكبار ولا شيء أكثر من ذلك ، بل الحقيقة أنه يتيح للناس فرصاً لا تعد حيوية بالنسبة للفرد فحسب، وإنما هي أساسية أيضا فى إعداد أولئك الذين يجب أن يتعلموا كيف يقدرون المسئولية فى عالم سوف يصبح أكثر تعقيداً، ولا تقتصر المسئولية الاجتماعية على المجتمع الذى يعيش فيه الفرد ، بل تتعداه إلى العالم أجمع ،حيث يشعر الفرد بالمسئولية الاجتماعية نحو من يفتقرون إلى المأوى والغذاء وغيرها من الحاجات الأساسية والضرورية لحياة الإنسان فى المجتمعات الأخرى ، كما يشعر بالمسئولية الاجتماعية نحو عمل شيء ما من أجل السلام العالمي ورفاهية الإنسان (٦: ٣٧).

وعلى الأخصائي الجماعة أن يدرك أن مشاركة الأعضاء فى تخطيط وتنفيذ وتقويم كل ما يتصل بحياتهم داخل الجماعة من أهم العوامل التى يتم من خلالها تنمية المسئولية الاجتماعية لدى هؤلاء الأعضاء.

ولذا كان مبدأ المشاركة من المبادئ المشتركة بين طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة فالعميل فى حالة "خدمة الفرد "يجب أن يساهم مساهمة جدية فى حل مشكلته ،والجماعة فى حالة " العمل مع الجماعات "يجب أن تساهم وتشترك فى تنظيم برامجها وحل مشكلاتها ، والمجتمع فى حالة تنظيم المجتمع يجب أن يساهم ويشترك فى عمليات الإصلاح ، ويتمشى هذا المبدأ مع الفلسفة الرأسمالية كما يتمشى مع الفلسفة الاشتراكية وذلك لأن المواطنين يتعلمون كيفية حل مشكلاتهم عن طريق الممارسة (٩ :١٠٤)

وطريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية تـهتم بمسـاعدة الأفراد على المشاركة فى نشاطهم الجماعى علاوة على مشاركتهم فـى نشـاط مجتمعهم .

وتعتبر برامج خدمة الجماعة من البرامج التى تساعد أعضـاء الجماعـة على القيام بمسئوليات مختلفة نحو أنفسهم ونحو جماعتهم ونحو مجتمعهم.

وتتعدد أساليب المشاركة فى خدمة الجماعة وتبدأ بالمشاركة فى مناقشة ما تريد الجماعة تنفيذه من مشروعات ثم المشاركة فى اتخاذ القرارات ثم المشاركة فى تنفيذ ما اتفقت عليه الجماعة من مشروعات على أن يكـون لكـل عضـو الفرصة فى المشاركة مهما كانت قدراته ولا تتوقف المشاركة عند هذا الحد بل يشارك الأعضاء فى تقديم مشروعاتهم بما يساعدهم على النمو

هذا ويساعد الأخصائى فى وضع الخطط والبرامج وتوزيـع مسـئولياتها على أعضائها كل حسب قدراته وبهذا يعمل الأخصائى على أن يتيح للأعضـاء فرصة الممارسة العلمية لما يخططونه ويضعونه من برامج ، وبذلك فهو ينمـى فيهم الطابع العملى كما ينمى فيهم الاتجاه نحو مواجهـة الظـروف الواقعيـة والمهارة فى تبديل الخطط والبرامج بما يتلاءم مع هذه الظروف.

وفضلاً عن ذلك فإن توزيع مسئوليات التنفيذ على الأعضاء ينمى فيـهم أيضاً القدرة على مواجهة هذه المسئوليات بنجاح.

هذا ويرى أصحاب الاتجاه التنموى فى العمل مع الجماعات أن الأفـراد يكسبون مقدرة متزايدة على القيام بوظائفهم ومسئولياتهم الاجتماعية خلال أنواع معينة من الخبرات الجماعية التى تتوفر عندما يكون للجماعة هدف مشترك، أى هدف يشارك جميع الأعضاء فى تحقيقه وقد يتخذ هذا الهدف المشترك صـورة إهتمام مشترك أو موقف حياتى مشترك، ويصبح الهدف الأساسى لطريقة العمل

مع الجماعات هو مساعدة الجماعة على إكتساب مقدرة متزايد فى السعى لتحقيق هذا الهدف المشترك، وخلال سعى الجماعة لتحقيق ذلـــك ، ينمــو الأعضــاء اجتماعياً ويتساندون فيما بينهم لتحقيق النمو المشـــترك ، ويقــوم الأخصــائى الاجتماعى بالاتصال الإنسانى بسائر أعضاء الجماعة مما يساعد الأعضاء على المشاركة أكثر فى تحقيق الهدف الجماعى المشترك ، وتصبح الجماعة الوســط الذى يتم فيه التفاعل الجماعى مما يساعد على تكوين قاعدة مشـــتركة للســلوك المتوقع من جانب الجماعة والأعضاء .

ومع توالى واضطراب هذه العملية تصبح الجماعة اكثر مقدرة على توجيه نفسها بنفسها كما يصبح كل عضو أكثر مقدرة على التوجيه الذاتـــى، ويصبــح الفرد قادراً باستمرار على التحرك من خبرة حياته إلى خـــبرة حياتيـــة أخــرى بحيث يساعده ذلك على تأكيد ذاته باستمرار وتطويرها وتنميتها مـــع تطويــر وتنمية الوظائف الاجتماعية التى يقوم بها الأمر الذى يكسبه القدرة الفعالة علــى المشاركة فى أمور مجتمعه الذى يعيـــش فيـــه (١٠: ٦١-٦٢) هــذا ويقــوم الأخصائى الاجتماعى فى إطار المدخل التنموى بمساعدة الأفراد لكى يســتخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية التى تدور حول الاهتمام المشتركة لهم ،وكذلك مساعدة الجماعات لتحمــل مســئولياتها ولتقــوم بوظائفها وتحقيق وأغراضها بكفاءة ويجب على الأخصائى أن يساعد كل عضو ليشارك فى الجهد الجماعى ليتعلم من هــذه الخــبرة كيــف يواصــل تحمــل مسئولياته (٦: ٣٤٧) .

وفى هذا يقول تريكر Trecker أن الناتج النهائى للخبرة الجماعية التـى توفرها خدمة الجماعة هو نمو الأفراد والجماعات بما يجعلهم قادرين على تحمل مسئولياتهم فى تغيير حياة المجتمع .(١١: ٢١)

ومن العرض السابق نرى أهمية الدور الذى يمكن إن تلعبه طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية المسئولية الاجتماعية بين أعضاء الجماعة ، لا عن طريق الوعظ والإرشاد والنصح بل عن طريق تحقيق مشاركة الأعضاء لا فى كل الأمور التى تتعلق بحياتهم داخل الجماعة هذه المشاركة التى تمثل أحد العناصر الثلاثة للمسئولية الاجتماعية مع الفهم والإهتمام ،هذه المشاركة التى تزيد الاهتمام وتعمق الفهم وإذا كنا قد ركزنا على عنصر المشاركة فهذا لا يقلل من أهمية العنصرين الآخرين بل لإيماننا بأن المشاركة تزيد الاهتمام وتعمق الفهم من جهة ، كما أنها من جهة أخرى تعطى للأعضاء فرصة الشعور بأهميتهم وقيمتهم .

وفى ضوء ما سبق يمكن أن نستخلص بعض الاستنتاجات التى أهمها ما يلى: (١٢: ١١٥-١١٦)

(١) أن تنمية المسئولية الاجتماعية هى تنمية للجانب الإجتماعى فى الشخصية لا تنفصل عنه بل تتكامل معه ، كما أن تنمية هذا الجانب الاجتماعى ليس منفصلاً عن تنمية الشخصية كلها بل تتكامل معه، أى أن تنمية المسئولية الاجتماعية جزء من التنمية العامة للشخصية وتربيتها من جوانبها المختلفة .

(٢) إن المشاركة من أهم عناصر المسئولية الاجتماعية و التى تشكلها وتعمقها فالعمل يحرك الاهتمام ويزيده كما أن يعمق الفهم ويوسعه ومن هنا اكتسب مبدأ المشاركة أهميته بين طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة.

(٣) أن المشاركة لكى تؤدى دورها فى تنمية المسئولية الاجتماعية يجب أن توجد فى وسط يدعو إليها بقوة الجذب،ويطلق حريتها بسماحة الحركة فيه وييسر لها بإحياء المشجعات وتكثيرها ، والحد من المثبطات وإضعافها

وحصارها .·.ومن هنا تأتى أهمية الجماعات الصغيرة المنظمة التى يتوافر لها التوجيه السليم ، ففي هذه الجماعات المنظمة توجه أنشطة المشاركة توجيهها فعالاً ، بالحرية والتلقائية بالتيسير والتدريب بالإختيار، وبالإشباع والإبداع ، بالتدبر والتفكر .

(٤) أن الجو غير الرسمى واستخدام المناقشة الجماعية وتوفير المناخ الديمقراطى للجماعة يساعد فى زيادة مقدرة الجماعة على المشاركة واستيعاب المعلومات والخبرة الجديدة والاتجاه نحو المشاركة بأنماطها المختلفة مما يساعد على زيادة قدرة الأعضاء فى تحمل المسئولية .

(٥) أن الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات يمكن أن يلعب دوراً كبيراً فى تنمية المسئولية الاجتماعية بين أعضاء هذه الجماعات فهو قدوة نفسية وقدوة اجتماعية لهؤلاء الأعضاء .

ولذا يجب أن يتوفر عنده البصيرة الاجتماعية التى تغلفها الشجاعة الاجتماعية، تلك البصيرة التى تجعل نظرته إلى مسائل مجتمعه نظرة شاملة واسعة ،ونظرة جديدة ومتجددة وليست مقلدة ، نظرة تعكس إهتماماً صادقاً وحرصاً على المجتمع . وأخصائى الجماعة يجب ان تتوفر عنده الشجاعة الاجتماعية أيضاً فالبصيرة الاجتماعية خرساء بغير الشجاعة الاجتماعية فالأخصائي الناجح فى عمله هو الذى يدرس ويفحص مجتمعه ، ويستكشف ويكشف ، ويبحث ويناقش مطمئنا إلى خلوص دوافعه ونواياه ، مطمئناً إلى حماية مجتمعه وقوانينه.

وليست الشجاعة الاجتماعية مرادفه للنقد والتهور أو تضخيم العيوب وإغفال جوانب القوة والصحة ، ولكن المقصود بها قوة العقل المستطلع تحركها قوة القلب المطمئن .

(٦) أن العمليات اللفظية والتوجيهية ، لها دوراً هامـــاً فـــى نمـــو المســئولية الاجتماعية عند أعضاء الجماعة ومن هنا تأتى أهمية المناقشة الجماعية .

(٧) أن أخصائي الجماعة من خلال توجيهه للتفاعلات التى تحدث بين الأعضاء أثناء المواقف المختلفة يؤدى دوراً هاماً فـــى تدريـــب الأعضـــاء علـــى الاختيار فى اتجاه المسئولية الاجتماعية. ولعل أفضل هذه المواقف هـــى الأنشطة الاجتماعية سواء أكانت فى تنظيم مباريات رياضية أو رحـــلات أو معسكرات أو أنشطة خدمة بيئة .

(10) Trecker Harleigh B. ; **Social Group Work** : Principles and Practices , New York : white side , Inc : 1955)

(١١) محمد الظريف سعد محمد : **العمل مع الجماعات فى محيــط الخدمــة الاجتماعية وعلاقته بتنمية المسئولية الاجتماعية** ، رســالة ماجســتير غير منشورة ، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ١٩٨٠م.

الفصل الثامن
العمل مع الجماعات وتنمية مجتمع الجيرة

العمل مع الجماعات وتنمية الجيرة :[1]

يؤمن الأخصائيون الاجتماعيون أن أسلوب التنمية إذا ما أخذت به الخدمة الاجتماعية فلسفة وتطبيقاً يجعل من هذه المهنة استثماراً لا حدود لعائده بعكس أسلوب العلاج الذى يجعل منها استهلاكاً متزايداً لإمكانيات وطاقات مادية وبشرية لا تستطيع الدول النامية تحملها.

فالخدمة الاجتماعية وهى أكثر ما تعنى بالثروات البشرية يجب أن تعالج مشكلة الكائن الإنسانى فى مجال التنمية ، حيث يرى البعض أن الدور الأساسى للخدمة الاجتماعية فى جهود التنمية هو التعرف على الحاجات الحقيقية للمجتمع وأثاره الوعى الجماهيرى لمواجهة هذه الحاجات لما نملكه كأخصائيين اجتماعيين من قدرة على التعرف على هذه الحاجات وقدرة على التأثير فى الجماهير .(١: ٩٥)[2] كما أن الخدمة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً مؤثراً فى التصدى لمشكلات المجتمعات الحضرية وبصفة خاصة المشكلات المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والانتماء والمشاركة والقيم والاتجاهات ، فمن أهداف الخدمة الاجتماعية تنمية الوعى الاجتماعى لدى المواطنين، وتنمية شعورهم بالإنتماء والولاء لمجتمعهم، وتقوية شعورهم بالمسئولية الإجتماعية، وخلق

---

(١) تعرف الجيرة فى هذه الدراسة بأنها " جماعة تقطن منطقة إقليمية محددة ، تتميز بمجموعة صفات مادية خاصة بهذه المنطقة ، كذا مجموعة صفات اجتماعية خاصة بالأفراد المقيمين فيها.

كما أن تنمية مجتمع الجيرة يقصد بها هنا " العملية الاجتماعية الديناميكية التى من خلالها يمكن إحداث بعض التغيرات الاجتماعية المقصودة فى سكان الجيرة كى يستطيعوا إحداث بعض التغيرات المرغوبة والمقصودة فى بيئتهم .

(٢) يشير الرقم الأول بين القوسين إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة كما يشير الرقم بعد النقطتين (:) إلى رقم أو أرقام الصفحات فى نفس المرجع .

الاتجاهات التى تسمح بالتعاون مع الآخرين لديهم ، وتنمية القيم العامة فى المجتمع . مما دفع البعض إلى القول بأن المشكلات التى تواجه الناس تعد سبباً للتدخل المهنى للخدمة الاجتماعية، وذلك بغرض تقديم المساعدة للناس المحتاجين إليها فى داخل بيئاتهم الاجتماعية. (٢: ٢٠٣-٢٠٤). إن مهمة الخدمة الاجتماعية هى أن تفعل كل شئ من شأنه أن يساعد على حل مشاكلهم التى تنشأ نتيجة لعلاقاتهم مع البيئة التى يعشون فيها ، ولكن ينبغى ألا ننسى أن هذا الاهتمام يجب ألا ينصب على الناس فقط، بل يجب الاهتمام أيضاً بالبيئة الاجتماعية التى يعيشون فيها.

وإذا كانت تنمية المجتمع تسعى فى الأصل إلى تنمية الموارد البشرية ، فإن الخدمة الاجتماعية تستطيع أن تلعب دوراً أساسياً فى تمكين الإنسان من تحسين أدائه الاجتماعي وتساعده على حل مشكلاته، ومن ثم فإن تنمية المجتمع تصبح ميداناً خصباً كى تطور الخدمة الاجتماعية فيه أساليبها وأدواتها .

ويطالب البعض باستبعاد طريقة خدمة الجماعة من العمل مع المجتمعات المحلية وقصرها على طريقة تنظيم المجتمع حيث يقولون "أن العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع بالذات لا زالت غير قاطعة وغير واضحة ، ويتزايد عدم الوضوح بين حدود الطريقتين بنزول طريقة خدمة الجماعة إلى شوارع والمجتمعات المحلية للعمل مع الجماعات الموجودة هناك ، وقد كان هذا جائزاً فى وقت مضى عندما لم يكن لمهنة الخدمة الاجتماعية طريقة تنظيم المجتمع وذلك قبل عام ١٩٤٦ ، ولكن الآن يجب أن يحدد مجال خدمة الجماعة . (٣: ٨-١٢) .

إلا أننا يمكن أن نفرق بين الجماعة فى تنظيم المجتمع والجماعة فى العمل مع الجماعات على النحو التالى : (٤: ٣٢-٣٣)

١- يركز أخصائي العمل مع الجماعات على الجماعات الأولية غالباً وفي نفس الوقت يدرك أهمية الجماعات الثانوية لما توفره من خبرات متعددة تعجز عن توفيرها في بعض الأحيان الجماعات الأولية التي تهتم بعمليات النمو الاجتماعي ، بينما يعمل أخصائي تنظيم المجتمع في غالبية الأحيان مع منظمات اجتماعية وممثلين عنها ، أي أنه يتعامل غالباً مع جماعات ثانوية وإن كنا لا ننكر أنه قد يعمل مع بعض الجماعات الأولية في بعض الأحيان .

٢- يعمل أخصائي العمل مع الجماعات مع جماعاته بهدف مساعدة الأعضاء على النمو كأعضاء ومساعدة الجماعة على النمو كجماعة ، بإعتبار أن نمو الفرد ونمو الجماعة يؤثران تأثيراً فعالاً في النمو الثقافي للمجتمع ، بينما لا يركز المنظم الاجتماعي على نمو الجماعة ونمو أعضائها بقدر ما يركز على تحقيق الجماعة الأهداف المجتمع الإجتماعية بصفة عامة .

٣- تعتبر الجماعة نفسها في العمل مع الجماعات أداة رئيسية لتحقيق نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع ، بينما يركز المنظم الاجتماعي في عمله على مساعدة الجماعة على إنجاز ما يناط إليها من أعمال ، ويعتبر معيار النجاح في هذه الحالة مقدرة الجماعة على إنجاز وتحقيق مهامها وليس أساس نموها كجماعة .

٤- يمكن أن يطلق على الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات إذن جماعة نمو Growth Group بينما يطلق على الجماعة في تنظيم المجتمع جماعة عمل أو جماعة مهمة Work Or Task Group وعلى ذلك يمكن استخلاص الفارق الأساسي في أن المنظم الاجتماعي يضع في

اعتباره أولاً مساعدة الجماعة على إنجاز أعمالاً ويأتى نمو الجماعة أو أعضائها كجانب ثانوى لهذا الهدف ، بينما يركز أخصائى العمل مع الجماعات على نمو الجماعة ونمو الأعضاء وتعتبر إنجازات الجماعة وسائل لتحقيق نموها ونمو أعضائها .

ويمكن القول أن طريقة العمل مع الجماعات تقدم مساهمة هامة لطريقة تنظيم المجتمع وذلك عن طريق مساعدة أعضاء الجماعات ليتعلموا كيف يشاركوا بإيجابية فى حياة الجماعة ومساعدتهم على التحرك من الإهتمامات الذاتية إلى الاهتمامات الاجتماعية .ومن ثم فإن طريقة العمل مع الجماعات تثرى طريقة تنظيم المجتمع عندما تقدم لها أفراد يشاركون بإيجابية فى مشروعات تنظيم المجتمع ويتسمون بالنضج الاجتماعى وتحمل المسئولية (٣ :١٢).

أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى المجتمعات المحلية لم يكن عملية عشوائية خاضعة للصدفة ، ولكنه من احتياجات هذه المجتمعات ، الأمر الذى استدعى استخدام مهارات أخصائى خدمة الجماعة ، حيث يؤمن أخصائيو خدمة الجماعة أن مشاركة الأفراد فى الجماعات الصغيرة يعدهم ويهيئهم لأداء وظائفهم فى المجالات المتسعة ويمكنهم من تحمل مسئوليات الاجتماعية فى المجتمعات التى يعيشون فيها .

ويتم التركيز على تنمية الفرد من خلال الخبرات الجماعية ، كما يتم التركيز على العلاقات الموجودة بين أعضاء الجماعة ، ويمكن الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف فقط فى حالة ما إذا كان هناك إشباع لحاجات الجماعة، وإذا ما أعطيت الفرصة للجماعة وأعضائها لتحمل المسئولية فى المجتمع الذى توجد وتعمل به، وان كل من الفرد والمجتمع المحلى تعتبر عناصر أساسية متساوية

بالنسبة للعملية الكلية لخدمة الجماعة ولا يمكن غض النظر عن أحدهما عند العمل داخل الجدران الأربعة للمؤسسات أو خارجها (٣: ٣-٥) .

لقد بدأت طريقة العمل مع الجماعات بتطوير نفسها وتوفير المساعدة لمن يحتاجونها متبعة فى ذلك أسلوبا تنموياً فى عدم الإقتصار على تقديم الخدمات من خلال جدران المؤسسات فقط ن وقد كانت المحلات الاجتماعية هى المؤسسات الأولى التى ربطت بين الخدمات المقدمة من المؤسسة الاجتماعية وبين المجتمع المحلى .

وعندما أراد الرواد الأوائل من الاجتماعيين المبادأة بمواجهة المشكلات البيئية وعدم الاقتصار على مجرد انتظار العملاء الذين يحضرون إلى المؤسسة لتلقى المساعدة ظهرت فكرة المحلات الاجتماعية كمؤسسات للمساعدة على مواجهة المشكلات البيئية ، معتمدين فى ذلك على فلسفة مؤداها أنه لا يوجد إنسان يستطيع أن يتفهم البؤس والمعاناة التى يشعر بها الفقراء ما لم يعش فى مجتمعهم المحلى ويدخل فى علاقات المواجهة مع الناس وظروفهم ، ومن المهم أن يكون الأخصائى فى تناولهم عندما يحتاجون إليه .

هذا ، وترجع أهمية استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية المجتمعات المحلية إلى أن مشكلات هذه المجتمعات يجب أن تعالجها جهود الجماعة والجهود المشتركة للجماعات ، وإنه ليس لدينا من أسلوب آخر للنهوض بالمجتمع إلا عن طريق هذه الجهود إذا كنا نؤمن بأن السلطة النهائية ينبغى أن تظل فى أيدى القوى الشعبية فى المجتمعات المحلية لا فى يد الحكومة المركزية .(٥: ٢٩)

كما يرجع البعض أهمية استخدام الجماعات فى تنمية المجتمع المحلى إلى أن التفكير التعاونى يختلف عن التفكير الفردى اختلافاً واضحاً فإذا كان

الفكر نوعان، فكر فردى وفكر جماعي ، والنوعان من الفكر لازمان للحياة، فإن الفكر الجماعى لازمة أساسية من لوازم الحياة الديمقراطية ، بل وركن هام جداً فيها ، ومن هنا كان اهتمامنا بهذا النوع من الفكر ، ويمكن تقسيم الفكر الجماعى أيضاً إلى فكر الجماعات الكبيرة كالرأى العام مثلا لمجتمع ما أو فكر الجماعات الصغيرة كاللجان وحلقات الدراسة وجماعات المناقشة ... إلخ وأن ما نقصده هنا على وجه التحديد هو النوع الأخير من الفكر الجماعى ألا وهو فكر الجماعات الصغيرة .(٦: ٤١) .

والمجتمعات النامية التى تواجه تحديات التخلف تتطلب من طريقة العمل مع الجماعات أن تساهم بطريقة جادة فى التنمية الاقتصادية اللازمة لبناء المجتمع بقاعدته المادية وبقيمة معنوياته ، ويضع ذلك أمام خدمة الجماعة فى المجتمعات النامية تحديا يجب مواجهته وعدم إهماله وإلا تعرضت خدمة الجماعة لنكسة جادة (٧: ١١٦).

ويقول كيرت ليفن Kert Lewin إذا أردنا أن نحقق تغييراً عميقاً ومستديما يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو فى جماعات . فالفرد كعضو فى جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر مرونة ، وان الاتصال بالأفراد عن طريق الجماعات له تأثير اكبر وأعمق فى المجتمعات اكثر من الاتصال بهم فرادى ، أو الاتصال بهم كمجتمع عن طريق الدعاية ووسائل الإعلام .(٨: ٣٦)

ويؤكد اتجاه قوى فى المجتمعات النامية على أهمية كل من المجتمع المحلى والفرد والجماعات الصغيرة، وأن البرامج الكبرى للتنمية قد نبعت وخططت من خلال التعاون الفعال لهذه الوحدات ، وأن العمل مع المجتمع المحلى فقط يترك أفراد عديدين وجماعات فرعية من المجتمع بدون الاتصال بها ، فى الوقت الذى أصبح من الضرورى ان يسهم كل المواطنين فى

مشروعات تنمية مجتمعاتهم والتخطيط لمقابلة كل من الاحتياجات الفردية والجماعية المجتمعية كعملية مستمرة . ويقرر هذا الاتجاه أننا حين نهتم بتنمية أفراد من خلال الخبرات الجماعية فإننا نكون فى نفس الوقت قد اهتممنا بتنمية المجتمع ككل، وعلى ذلك يجب ان ينظر إلى طريقة العمل مع الجماعات على أنها تعمل من أجل تنمية كل من الفرد والجماعة والمجتمع ، وليس هناك أدنى شك فى أن أخصائى العمل مع الجماعات الذى يعمل فى مركز أو تنظيمات الشباب يستطيع أن يلعب دوراً هاماً فى مساعدة الشباب على أن يعدوا إعداداً حقيقياً وواعياً ليشاركوا مشاركة فعالة وواسعة فى تنمية مجتمعاتهم .(٤: ٤٨ -٤٩) .

ويحتاج الأعضاء فى الجماعة إلى المساعدة المستمرة فى كيفية التعامل مع الظروف البيئة التى يعيشون فيها، إما من خلال استخدام مواردها أو النهوض بها حتى تصبح أكثر توافقاً مع احتياجاتهم، وفى كثير من الأحيان التى يحدث فيها هذا التعامل مع البيئة نجد أن ذلك لا يتم بنجاح ما لم يساعد الأخصائى العملاء على أن يحدثوا تغييراً أكثر فاعلية فى بيئاتهم الاجتماعية من خلال الأنشطة الجماعية، ذلك أن مساعدة الأعضاء على المشاركة فى تغيير البيئة الاجتماعية مفهوم جديد لطريقة العمل مع الجماعات على عكس مفهوم التكيف الذى كان يقضى بالخضوع للبيئة الاجتماعية . ومن هنا فإن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات يساعدون جماعاتهم على تغيير البيئة الاجتماعية التى يعيشون فيها وذلك من خلال تحقيق مزيد من التحكم فى المؤسسات البيئية التى تؤثر على حياتهم .(٩: ١٢) .

ويعتقد الباحث أن لطريقة العمل مع الجماعات دور هام فى تنمية مجتمع الجيرة باعتبارها نوعاً من الممارسة المهنية يركز أساساً على مواجهة المشكلات

المعوقة للنمو والعمل على حلها وبذلك يتركز الإهتمام فى هذه الطريقــة علــى غرس وتنمية أوضاع وقيم واتجاهات إيجابية تؤدى إلى زيادة موارد المجتمعات وحل مشكلاتها .

ودور طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية الجيرة لا يعنى أن جماعــات الشباب فى الجيرة هى التى تقوم بحل المشكلات فى الجيرة، وإنما يستعمل علــى تنمية وغرس أوضاع جديدة داخل هذا المجتمـــع تكفــل اســتمرار العمليــات الإيجابية، بمعنى أنه من الممكن أن يرتبط وجــود هــذه الجماعــات وقيامــها بالأنشطة الإيجابية المتعلقة بحل مشكلات الجيرة أن تجعل سكان الجيرة يهتمون بمشكلات مجتمعهم ، مع تنبيه مجتمع الجيرة انه يستطيع بالإضافة إلى إمكانياته الذاتية الاستفادة من خارجه لصالح إفراده وجماعاته، وبذلك يتركز دور طريقــة العمل مع الجماعات فى تحويل النشاط الذاتى لجماعات الشباب فى الجيرة إلــى نشاط اجتماعى ، ولا يعنى هذا أن هذه الجماعات ستتخلى عن اهتماماتها الذاتية، بل أن دور طريقة العمل مع الجماعات هنا هو إتاحة الفرصة لهذه الجماعــات لممارسة أنشطة تجمع بين الاهتمامات الذاتية وبين الاهتمامات الاجتماعية عــن طريق مشاركة الأعضاء فى تنمية الجيرة، من خلال التعرف علــى مشــكلاتها واحتياجاتها لمواجهتها والتصدى لها، ومساعدة سكان الجيرة على إدراك هــذه المشكلات بإيجابية فى حلها .

ولا شك أن طريقة العمل مع الجماعات عندما تعمــل فــى المجتمعــات المحلية تهدف إلى تحقيق أهداف ثلاثة هى :-

١- مساعدة الأفراد فى الجماعات على النمو والتكيف مع جماعاتهم

٢- اكتساب الجماعات لمهارات واتجاهات ومعلومــات تســاعدهم علــى الاشتراك الإيجابى فى مقابلة حاجاتهم وحاجات المجتمع .

٣- مساعدة الجماعات على تنفيذ مشروعات تهم المجتمع .

أن طريقة العمل مع الجماعات يجب أن تلعب دوراً متميزاً فى عمليات تنمية مجتمعات الجيرة باعتبارها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التى تهدف إلى نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع، باعتبارها طريقة عملية يقوم بها متخصصون يهتمون بتوجيه التفاعل الجماعى لتمكين الناس من اكتساب بالخبرات والمهارات التى تساعدهم على استخدام قدراتهم فى التوصل لإحداث التغيير وبناء العلاقات الإيجابية بينهم وبين الأنساق الرئيسية فى المجتمع، ويجب على طريقة العمل مع الجماعات إلى جانب اهتمامها بتوجيه التفاعلات التى تحدث بين أعضاء الجماعات خلال الخبرة الجماعية بتوجيه تفاعلات الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية التى يعيشون فيها حتى يتمكنوا من استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعى المطلوب .(٤: ٥٢) .

أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى المجتمع هو التطبيق الواعى لها بواسطة أخصائى الجماعة وذلك عندما يعمل مع الأفراد فى الجماعة ومن خلالها من أجل نموهم كأفراد ، كذلك عندما يعمل مع الجماعة كلها كوحدة لمساعدتها لتصل إلى قرارات وتعمل من أجل تحقيق أهدافها ، وكذلك عندما يساعد الأفراد والجماعة لتقدير المسئولية كأعضاء مشاركين فى المجتمع الديمقراطى .

أن تدخل طريقة العمل مع الجماعات فى البيئة أمر منطقى للأسباب التالية: (١٠: ١٧٠)

١- أن سلوك الفرد هو محصلة لتفاعلاته مع البيئة أو لسماته الشخصية أو كليهما.

٢- كما أنها مجال حيوى يؤدى فيه أدواراً مختلفة .

٣- أن البيئة هى التى تلاحظ وتقيم سلوك الفرد .

أن مؤسسات خدمة الجماعة مسئولة عن مساعدة الأفراد والجماعات ليقيموا علاقات بالمجتمع ، وأن تتسم هذه العلاقات بالمسئولية نحو تنمية المجتمع الذى يعيشون فيه ، وذلك من خلال تصميم البرامج التى تستثير الأفراد والجماعات ليشاركوا بإيجابية فى شئون مجتمعهم وحل مشكلاته، ومن ثم هذه فإن هذه المؤسسات مطالبة بالنزول إلى المجتمع المحلى والعمل مع الجماعات فى أماكن تواجدها .

إن استخدام طريقة خدمة الجماعة خارج الجدران الأربعة للمؤسسة يتطلب من أخصائى الجماعة أن يكون لديه إيمان راسخ بالحياة الديمقراطية، وأن يكون على ثقة تامة بأن الناس لديهم القدرة على إحداث التغيير الاجتماعى ، وأن يكون مزوداً بقاعدة نظرية ومعرفية عن سلوك الأفراد والجماعات ، وأن يعرف القدر الكبير عن البيئة التى تعيش فيها الجماعة ، والعوامل المجتمعية التى لها تأثيرها على الحياة اليومية للأفراد وأسرهم .

هذا ، ويمكن عرض دور طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية مجتمع الجيرة فى الآتي:

١- المواسة :

يستطيع أخصائى الجماعة الذى يعمل مع جماعات الجيرة مساعدة هذه الجماعات وأعضائها على القيام بالدراسات التى تهتم باحتياجات ومشكلات الجيرة ، والتعرف على الإمكانيات والموارد التى يمكن استخدمها لمواجهة تلك الاحتياجات والمشكلات .

ولا شك أن تنمية الشعور بالانتماء لدى أعضاء هذه الجماعات نحو مجتمع الجيرة الذى يعيشون فيه يتم فى أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج .

٢- التوعية وأثارة الاهتمام :

أن الجماعة الصغيرة بصفة عامة هى البوتقة التـــى يتـــم مـــن خلالـــها للمواطنين الإسهام فى تنمية مجتمعاتهم والتعبير داخلها عن آرائهم والمســـاهمة بواسطتها فى تعديل وتغيير الأوضاع التى يرفضونها ، حيث يمكـــن مســـاعدة الأفراد وتنمية شخصياتهم وتعديل اتجاهاتهم عن طريق الجماعات التى ينتمـــون إليها ليكونوا مواطنين صالحين ، كما أنه يمكـــن أيضـــا مســـاعدة الجماعـــات كوحدات قائمة بذاتها كي تكون تنظيمية صالحة فى المجتمع ، هذا بالإضافة إلى أن الأخصائي الجماعة يساعد أعضاء جماعات الجيرة التى يعمل معـــها علـــى الشعور بالأوضاع غير المرضية فى البيئة التى يعيشون فيـــها ، وهـــذا يتيـــح الفرصة لإستثارتهم على المشاركة فى القضاء على تلك الوضـــاع ، وبالتـــالي استثارة أسرهم ثم سكان الجيرة نفسها .

٣- تحديد الأولويات :

أن الجماعة تؤثر دائما على ما يختاره الأفراد فـــى مواقـــف المفاضلـــة والإختيار ، وعلى ذلك يمكن للأخصائى داخل الجماعات مساعدة الأعضاء على اختيار وتحديد أسبقية المشروعات والبرامج التى تسهم فى تنمية مجتمع الجيرة الذى يعيشون فيه

٤- المشاركة فى مشروعات تنمية مجتمع الجيرة :

أن تكتيك المشاركة فى التنمية يتضمن حفز الجماهير على تولـــى زمـــام المبادرة والسيطرة على شئون مجتمعهم، ويستطيع أخصائى الجماعة المســـاهمة فى تحقيق ذلك من خلال استخدام الجماعة الصغيرة فى تغيير اتجاهات الأعضاء وحفزها للمشاركة فى شئون الجيرة التى يعيشون فيها ومواجهة المشكلات التـــى تعترضهم وتعوق المجتمع الذى ينتمون إليه ويقوم أخصائى الجماعة بمســـاعدة

الجماعةعلى المشاركة فى تحديد المشكلات والإحتياجات ووضع البرامج والمشروعات وتنفيذها وتقويمها ، مع الإهتمام بتحقيق مشاركة الأهالى فى هذه البرامج والمشروعات .

ومن هنا يمكن أن نحدد دور أخصائى الجماعة عندما يعمل مع الجماعة داخل مجتمع الجيرة فى :- (١١: ٥٥)

١- تقديم المعلومات والمقترحات للجماعة عند اللزوم ومساعدتهم من اجل تحديد المشكلات المجتمعية فى بيئتها .

٢- مساعدة الجماعة على تقييم الحلول البديلة واختيار الحل الأمثل .

٣- مساعدة الجماعة على تقرير البرنامج أو البرامج التى ستنفذ .

٤- يقوم الأخصائى بدور المشجع والمستثير للجماعة على أن تستمر فى عملها مهما كانت الصعوبات ، كما يقوم بدور الحافز للأعضاء ليأخذوا زمام المبادرة ويتحملوا المسئوليات.

٥- مساعدة الجماعة على مراجعة خطوات العمل من خلال التقييم المستمر والمتابعة ونظام الرجع .

٦- التركيز على العلاقات بين الأفراد والجماعة ، وبين الأخصائى والأفراد، وبين الجماعة والمجتمع المحلى، مع الإهتمام باستمرار الاتصالات بين الأخصائى وأعضاء الجماعة

٧- يجب أن يدرك الأخصائى أسباب مشاركة الناس وعدم مشاركتهم :-

- فالناس تستجيب بطريقة أفضل للمشروعات التى لها هدف واضح وملموس وقريبة المدى ، أكثر من استجابتهم للمشروعات ذات الأهداف غير الملموسة والبعيدة المدى .

- يشارك الناس فى المشروعات التى تشبع احتياجاتهم الضرورية .

٨- يجب أن يوجه الأخصائى اهتمامه نحو نوعين مختلفين من الأهـــداف فـــى عمله مع الجماعة ، الهدف الأول هو الهدف الأساسى Primary Goal الذى تكونت من اجله الجماعة كالحصول على مكانــــة مرموقـــة بيـــن الجماعات من خلال أنشطة معينة ، والهدف الثانى هو هـــدف العمليـــة Process Goal أى الهدف الذى تسعى إلى تحقيقه خدمة الجماعة وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع نمـــواً يـــهدف إلـــى النضـــج والفـــائدة الإجتماعية .

المراجـــع

١- عبد الفتاح عثمان ، **خدمة الفرد والمجتمع المعـــاصر** ، الطبعـــة الثانيـــة ، القاهرة، مكتبة الأنجلو ،١٩٧١.

2- Mayer, Caral M: **Social Work Practice , a Response to the Urban Crisis** , N.Y, The free press , 1970.

3- Murray , Clyde E, et al : **Group Work Community Life,** N. Y Association press , 1954.

٤- احمد فوزى الصادى : **العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وزيادة مشاركة الأعضاء فى مشروعات تنميـــة المجتمـــع المحلـــى** ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، مكتبة كلية الخدمة، الاجتماعية، جامعـــة حلوان ، ١٩٧٩ .

٥- محمود حسن : **خدمة الجماعة والشـــباب نظريـــاً وتطبيقيـــاً**، الطبعـــة الأولى، القاهرة، مكتبة الظاهر الحديثة ، ١٩٦٦.

٦- عبد المنعم شوقى :**أساليب التدريب فى المجتمعات الريفية المستحدثة** ، القاهرة، الهيئة المصرية العامة لاستزراع وتنمية الأراضى ، ١٩٧٥.

٧- سيد أبو بكر حسانين : **مدخل إلى الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة، مكتبـــة التجارة والتعاون ، ١٩٧٧ .

٨- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مع الجماعات فـــى محيـــط الخدمـــة الاجتماعية**، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

9- Toseland Ronald W., .and Rivas ;Robert F: **An Introduction to Group Work Practice** ,New York : Macmillan Publishing Company , 1984.

10- Garvin, Charles D : **Contemporary Group Work**. N.Y :Prentice Hall ,Inc , Englewood Cliffs , 1981.

١١- محمد الظريف سعد محمد : **العمل مع الجماعات فـــى محيـــط الخدمـــة الاجتماعية وعلاقته بتنمية مجتمع الجيرة** ، رسالة دكتوراه غير منشورة، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٦.